



**Fernando L. R.
Sebastião**

**A avaliação da satisfação dos alunos como elemento
do processo de qualidade do ensino superior – um
estudo de caso**



**Fernando L. R.
Sebastião**

**A avaliação da satisfação dos alunos como elemento
do processo de qualidade do ensino superior – um
estudo de caso**

Dissertação apresentada à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Políticas e Gestão do Ensino Superior, realizada sob a orientação científica da Doutora Cláudia S. Sarrico, Professora Auxiliar da Secção Autónoma de Ciências Sociais Jurídicas e Políticas da Universidade de Aveiro.

o júri

Presidente

Prof. Dr. Rui Armando Gomes Santiago

Professor Associado com Agregação da Universidade de Aveiro

Prof. Dr. Fernando Ribeiro Gonçalves

Professor Catedrático da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve

Prof. Dra. Cláudia Sofia Sarrico Ferreira da Silva

Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

agradecimentos

Nestas primeiras linhas gostaria de agradecer a algumas pessoas e entidades que, de várias formas, contribuíram para a realização desta dissertação.

À Professora Cláudia Sarrico pelo apoio, empenho e disponibilidade que me dispensou na orientação deste trabalho.

Ao coordenador do Mestrado, Professor Rui Santiago, pelo seu incentivo e colaboração no desenvolvimento da ideia deste projecto.

Ao Conselho Directivo da Escola Superior de Tecnologia de Viseu, aos directores dos seus diversos departamentos e cursos, aos docentes e alunos que me facilitaram todos os meios para a distribuição do instrumento de recolha de dados, e contribuíram para que a investigação empírica, fosse possível.

Ao Eng. Paulo Mendes, Dra. Carla Silva e Eng. Marco Filipe pela valiosa colaboração que permitiu a leitura óptica do questionário e construção da respectiva base de dados.

À Maria João e à Joana pelo seu apoio e incentivo e por terem compreendido a minha constante ausência e falta de disponibilidade.

palavras-chave

Ensino Superior, Avaliação, Qualidade, Feedback da Satisfação dos Alunos, Ciclo de Satisfação.

resumo

A cultura da qualidade que o século XXI veio trazer às organizações, também teve eco na cultura das instituições do ensino superior.

A massificação e a consequente expansão das instituições desse nível de ensino trouxeram preocupações de avaliação da qualidade e das formas mais adequadas para a levar a cabo.

Alguns autores concluíram que o Feedback da Satisfação dos Alunos se tornou um importante elemento do processo de qualidade do ensino superior. Os alunos constituem um dos elementos para o processo de qualidade, enquanto clientes, utilizadores, actores, beneficiários e “stakeholders” das instituições.

Neste trabalho, o autor desenvolveu uma investigação baseada no Feedback da Satisfação dos Alunos aplicada a uma instituição de ensino superior portuguesa.

O problema central desta investigação consiste no desenvolvimento de um questionário que permita determinar quais as áreas prioritárias de intervenção para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela instituição aos seus alunos e através deste determinar essas áreas e propor as medidas a implementar, desenvolvendo políticas e processos institucionais de qualidade.

Os resultados recolhidos do questionário aplicado aos alunos deverão ser utilizados pelos dirigentes da instituição de ensino superior em acções concretas e integrados num ciclo regular e contínuo de análise e tratamento de dados, definição de um plano de acção, sua implementação e monitorização e feedback (ciclo de satisfação). Os resultados permitem, assim, aos dirigentes da instituição de ensino superior, uma melhor e contínua avaliação dos níveis de satisfação e promover continuamente medidas de mudança no sentido da melhoria da qualidade.

keywords

Higher Education, Evaluation, Quality, Student Satisfaction Feedback, Satisfaction Cycle.

abstract

The culture of quality that the 21st century brings to organizations also has had an echo in higher education institutions.

The higher education massification and the consequent enlargement of higher education institutions has brought concerns to the evaluation of quality and in the forms adjusted to do it.

Some authors concluded that Student Satisfaction Feedback has become an important element of the higher education quality process.

Students are one of the elements in the quality process, because they are customers, users, actors, beneficiaries and "stakeholders".

In this work the author develops an investigation based on the Student Satisfaction Feedback applied in a specific portuguese higher education institution.

The main investigation problem consists in developing a questionnaire that allows to determine which are the priorities for areas of intervention to improve the quality of the services to the students. Through this, higher education institutions managers will be able to identify priority intervention areas and design future actions in order to improve institutional quality policies and processes.

The data collected from students questionnaires should be undertaken by higher education institution managers in concrete actions and integrate into a regular and continuous cycle of analysis by data reporting, action plan, implementation and monitoring and feedback (Satisfaction Cycle). The results allow higher education institutions managers to better assess continuously satisfaction measures and to provide and implement continuously school changes in order to improve quality.

ÍNDICE GERAL

Agradecimentos

Resumo

Abstract

Índice Geral.....i

Índice de figuras.....v

Índice de quadros.....vii

Índice de Anexos.....ix

Introdução.....1

PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

1. A qualidade como meta no ensino superior.....11

2. A avaliação e a qualidade.....19

2.1. A problemática da avaliação do ensino superior.....21

2.2. A avaliação dos docentes.....23

2.3. O papel dos alunos na avaliação da qualidade.....24

3. Resultados da avaliação.....29

3.1. Recompensas.....31

3.2. Mudanças nas políticas e nas estruturas.....32

3.3. Mudanças culturais.....33

4. A expansão e diversificação do ensino superior em Portugal.....35

4.1. Evolução histórica.....37

4.2. Autonomia institucional.....44

4.3. Uma política de qualidade.....45

5. O Processo de Bolonha e as suas implicações na avaliação do ensino superior.....55

6. Novas perspectivas para a avaliação do ensino superior em Portugal.....	69
7. O modelo de avaliação da satisfação dos alunos.....	77

PARTE II – ESTUDO DE CASO

8. Caracterização da Escola Superior de Tecnologia de Viseu.....	89
8.1 Missão Institucional.....	91
8.2 Organização interna actual.....	92
8.3 Organização dos serviços.....	93
9. Metodologia.....	95
9.1 Operacionalização das variáveis.....	97
9.2 Objectivos.....	97
9.3 População e amostra.....	98
9.4 Instrumentos.....	103
9.5 Procedimentos.....	103
9.5.1 Construção dos instrumentos.....	103
9.5.2 Trabalho de campo.....	107
10 Resultados.....	111
10.1 Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam.....	113
10.1.1 Opinião geral e por curso.....	113
10.1.2 Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes.....	117
10.1.3 Opinião por ano curricular.....	119
10.2 Opinião dos alunos em relação às instalações e serviços da escola.....	149
10.2.1 Opinião geral e por curso.....	149
10.2.2 Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes.....	151
10.2.3 Opinião por ano curricular.....	152
10.3. Opinião dos alunos em relação aos serviços sociais.....	153
10.3.1. Opinião geral e por curso.....	153

10.3.2. Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolsseiros e repetentes.....	154
10.3.3. Opinião por ano curricular.....	155
10.4. Opinião dos alunos em relação à associação de estudantes.....	156
10.4.1. Opinião geral e por curso.....	156
10.4.2. Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolsseiros e repetentes.....	157
10.4.3. Opinião por ano curricular.....	158
10.5. Apreciação global dos alunos em relação ao funcionamento do curso e da escola.....	159
10.5.1. Opinião geral e por curso.....	159
10.5.2. Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolsseiros e repetentes.....	159
10.5.3. Opinião por ano curricular.....	160
11. Discussão dos resultados.....	161
11.1. Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam.....	163
11.1.1. Opinião geral e por curso.....	163
11.1.2. Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolsseiros e repetentes.....	165
11.1.3. Opinião por ano curricular.....	165
11.2. Opinião dos alunos em relação às instalações e serviços da escola.....	168
11.2.1 Opinião geral e por curso.....	168
11.2.2 Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolsseiros e repetentes.....	169
11.2.3. Opinião por ano curricular.....	169
11.3. Opinião dos alunos em relação aos serviços sociais.....	170
11.4. Opinião dos alunos em relação à associação de estudantes.....	170
11.5. Apreciação global dos alunos em relação ao funcionamento do curso e da escola.....	171
12. Propostas de conclusão do ciclo de satisfação.....	175
12.1. Elaboração e consulta do Relatório.....	177
12.2. Plano de acção.....	178

12.3. Implementação e Acompanhamento do Plano de Acção.....	179
12.4. Divulgação.....	179
Conclusão.....	181
Referências bibliográficas.....	193
Legislação consultada.....	203
Anexos.....	206

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Três forças que influenciam o ensino superior combinadas com três diferentes abordagens de qualidade neste nível de ensino.....	16
Figura 2 - Modelo simplificado dos Hiatos.....	81
Figura 3 – Grelha de Satisfação e Importância.....	84
Figura 4 – Grelha de Satisfação e Importância: Áreas prioritárias de intervenção.....	84
Figura 5 – Ciclo de satisfação.....	85
Figura 6 – Grelha de Satisfação e Importância – intervalos de classificação.....	108
Figura 7 – Grelha de Satisfação e Importância: intervalos de classificação/ áreas prioritárias de intervenção.....	110

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – O Conceito de Qualidade.....	15
Quadro 2 – População distribuída por curso e ano curricular.....	99
Quadro 3 – Amostra distribuída por curso e ano curricular.....	100
Quadro 4 – Amostra distribuída por sexo.....	100
Quadro 5 – Amostra distribuída por idade.....	101
Quadro 6 – Amostra distribuída por idades: inferiores a 25 anos/ iguais ou superiores a 25 anos.....	101
Quadro 7 – Amostra distribuída por trabalhadores estudantes/não trabalhadores estudantes.....	102
Quadro 8 – Amostra distribuída por bolseiros/não bolseiros.....	102
Quadro 9 – Amostra distribuída por repetentes/ não repetentes.....	103
Quadro 10 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por curso.....	114
Quadro 11 – opinião dos alunos em relação ao curso, por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes.....	118
Quadro 12 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam por ano curricular.....	120
Quadro 13 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Curso de Turismo.....	122
Quadro 14 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Curso de Engenharia Electrotécnica.....	124
Quadro 15 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Engenharia Civil.....	127
Quadro 16 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Engenharia Mecânica.....	129
Quadro 17 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Engenharia Informática.....	132
Quadro 18. Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Engenharia do Ambiente.....	135
Quadro 19 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Engenharia de Madeiras.....	139

Quadro 20 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Gestão de Empresas.....	142
Quadro 21 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Gestão Comercial e da Produção.....	144
Quadro 22 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Contabilidade e Administração.....	147
Quadro 23 – Opinião dos alunos em relação às instalações e serviços da escola, por curso.....	150
Quadro 24 – Opinião dos alunos em relação às instalações e serviços da escola, por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolsheiros e repetentes.....	151
Quadro 25 – Opinião dos alunos em relação às instalações e serviços da escola, por ano curricular.....	152
Quadro 26 – Opinião dos alunos em relação aos serviços sociais, por curso.....	153
Quadro 27 – Opinião dos alunos em relação aos serviços sociais, por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolsheiros e repetentes.....	154
Quadro 28 – Opinião dos alunos em relação aos serviços sociais, por ano curricular.....	155
Quadro 29 – Opinião dos alunos em relação à associação de estudantes, por curso.....	156
Quadro 30 – Opinião dos alunos em relação à associação de estudantes, por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolsheiros e repetentes.....	157
Quadro 31 – Opinião dos alunos em relação à associação de estudantes, por ano curricular.....	158
Quadro 32 – Apreciação global dos alunos em relação ao funcionamento do curso/escola, por curso.....	159
Quadro 33 – Apreciação global em relação ao funcionamento do curso/escola, por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolsheiros e repetentes.....	160
Quadro 34 – Apreciação global dos alunos em relação ao funcionamento do curso/escola, por ano curricular.....	160

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 – Organograma da Escola Superior de Tecnologia de Viseu.....	207
Anexo 2 – Guião da entrevista.....	211
Anexo 3 – Entrevistas.....	217
Anexo 4 – Análise de conteúdo das entrevistas.....	237
Anexo 5 – Questionário de satisfação dos alunos.....	249
Anexo 6 – Questionário de satisfação dos alunos utilizado pela UCE.....	253
Anexo 7 – Inquérito aos alunos da Escola Superior de Tecnologia de Viseu (auto-avaliação dos cursos).....	259
Anexo 8 – Inquérito aos alunos da Escola Superior de Tecnologia de Viseu (avaliação por disciplina).....	263
Anexo 9 – Questionário de avaliação do anteprojecto de questionário.....	267
Anexo 10 – Quadro dos resultados do questionário de avaliação do anteprojecto de questionário.....	271

INTRODUÇÃO

A cultura da qualidade que o século XXI veio trazer às organizações também teve eco na cultura das instituições do ensino superior. A massificação e a consequente expansão das instituições desse nível de ensino trouxeram preocupações de avaliação da qualidade e das formas mais adequadas para a levar a cabo.

A necessidade de avaliação pode sentir-se, fundamentalmente, por três razões:

- “ *A universidade é um serviço público com exigências crescentes e que tem de dar satisfação razoável aos utilizadores.*
- *É uma instituição com vocação de excelência científica e académica;*
- *É responsável pelos seus próprios processos ao dispor de elevado grau de autonomia.*” (Garcia, 1999).

Podemos dizer que se podem encontrar duas perspectivas fundamentais nos objectivos da avaliação (Garcia, 1999):

- “ *A que tem como finalidade garantir que a instituição cumpra com os requisitos mínimos para levar a cabo as suas actividades;*
- *A que pretende uma melhoria contínua da qualidade da instituição, e consegue que, tanto o ensino, como a investigação, como os serviços, alcancem um nível de qualidade que possa ser reconhecido tanto pelo pessoal e os estudantes, como pelas autoridades e a sociedade em geral*”, designados por alguns autores como *Stakeholders*.

Stakeholder, na sua utilização corrente no ensino superior significa “*pessoa ou entidade com legítimo interesse no ensino superior e que, como tal, adquire algum direito de intervenção. Serão stakeholders, os alunos, os pais, os empregadores, o Estado, a sociedade, as próprias instituições de ensino superior (em relação ao sistema), etc.*” (Amaral e Magalhães, 2000).

Avaliar, pode ter diversas metodologias. Pode ser imposta governamentalmente e assumir formas semelhantes a uma inspecção ou, por outro lado, constituir-se enquanto cultura de auto-avaliação sistemática, tendo por objectivo a identificação dos pontos fortes, dos pontos fracos e a melhor avaliação do progresso das mudanças.

Se entendermos que “*a gestão da qualidade é um processo de gestão integral de todas as actividades de uma organização, com o objectivo de satisfazer com*

eficiência as expectativas do cliente, seja interno, seja externo” (Garcia, 1999, p.338), então, no ensino superior, esta deve dirigir-se aos processos de planificação, inovação e melhoria (mudança) e para isso deve garantir que a liderança, as políticas, as estratégias, os recursos e os processos se encaminhem para chegar aos objectivos da organização – a satisfação das pessoas e a interacção e projecção na sociedade.

Pode concluir-se, então, que os alunos constituem um dos elementos para o processo de qualidade no ensino superior, enquanto clientes, fornecedores, utilizadores, actores, beneficiários e *stakeholders* das instituições.

Os alunos poderão ser considerados clientes mas também fornecedores e utilizadores do sistema de educação. Poderão, igualmente, ser considerados actores na medida em que estão representados em diversos órgãos de governo e gestão das instituições participando na tomada de decisão. Poderão ainda ser considerados o produto final das instituições de ensino superior. Como refere Brower (1994) *“O produto da educação é uma pessoa emponderada para se educar a si própria – uma pessoa que se educa, e não uma pessoa educada”*.

Alguns autores (Harvey, 2003; Rodriguez, Sánchez & Bitata, 1999; Cashin, 1988, 1995; Hoyt & Pallett, 1999; Alba, Bozal & Navas, 1999; Marsh, 1987, cit. por Rodríguez, Sánchez & Bitata, 1999, entre outros), concluíram que o Feedback da Satisfação dos Alunos se tornou um importante elemento do processo de qualidade do ensino superior. Segundo Harvey (2003), *“feedback refere-se à opinião expressa dos estudantes sobre o serviço que recebem como estudantes: percepções do ensino/aprendizagem, suportes de aprendizagem, meio físico, serviços sociais e de apoio, financiamento e transportes”*.

A informação recolhida dos alunos pode ter duas funções: informação interna que levará a melhorias e informação externa para stakeholders ou candidatos a essa instituição. Um modelo de avaliação da satisfação dos estudantes (Harvey, 2003) *“tem sido usado pela UCE (University of Central England) há mais de 15 anos e tem servido de referência para muitas outras instituições inglesas pelas qualidades que tem revelado. Esta abordagem foi concebida para ser uma ferramenta efectiva com a qual se pode obter, analisar e recolher o ponto de vista dos estudantes, da sua experiência do ensino superior com o objectivo de produzir mudanças e melhorias”* (Harvey, 2003, p.7).

O modelo pode ser esquematizado sob a forma de um “Ciclo de Satisfação”, uma vez que após a recolha de dados, eles devem ser transformados em informação que permita a sua utilização dentro da instituição e possa levar a acções efectivas, que por sua vez devem ser avaliadas e monitorizadas, sendo novamente sujeitas à avaliação dos estudantes, sempre de forma contínua.

Dada a condição do autor, à data da apresentação do projecto desta dissertação, de Presidente do Conselho Directivo de uma Instituição de Ensino Superior, a Escola Superior de Tecnologia de Viseu, pretendeu, este, reforçar na Escola uma cultura de qualidade que, como primeiro responsável, tinha obrigação de estimular e contribuir para que fosse permanente. Assim, propôs-se desenvolver uma investigação que, tendo por base o Feedback da Satisfação dos Alunos, permitisse aos seus dirigentes avaliar, de forma efectiva, os aspectos que são considerados insatisfatórios e promover medidas para a mudança e melhoria, cumprindo o ciclo acima referido.

Neste trabalho de investigação pretendeu-se, tendo como fonte de inspiração o modelo da UCE, a construção de um modelo próprio, adaptado àquela instituição e à realidade do ensino superior em Portugal.

O problema central da investigação consiste na construção de um questionário que permita determinar quais as áreas prioritárias de intervenção para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela ESTV (Escola Superior de Tecnologia de Viseu) aos seus alunos e através deste determinar essas áreas e propor uma metodologia a seguir e medidas a implementar, face aos resultados obtidos. Passado o questionário aos alunos e recolhidos os dados, estes devem ser transformados em informação que possa ser usada dentro da instituição e leve à definição de acções a efectivar que, por sua vez, devem ser implementadas e comunicadas aos alunos, sendo, novamente, sujeitas à avaliação destes, de forma continuada (ciclo de satisfação).

O trabalho consiste numa primeira parte onde é feito o enquadramento teórico da temática desenvolvendo as questões que a contextualizam tais como: a qualidade como meta para o ensino superior; a avaliação e a qualidade; a expansão e diversificação do ensino superior em Portugal com especial incidência na política de qualidade desenvolvida nos últimos anos; o Processo de Bolonha e as suas

implicações na avaliação do ensino superior; novas perspectivas para a avaliação do ensino superior em Portugal e, por fim, o modelo de avaliação da satisfação dos alunos de Harvey.

Na segunda parte é desenvolvido um estudo de caso para responder ao nosso problema. Para o efeito procedeu-se à construção do Questionário de Satisfação dos Alunos. A selecção dos itens do questionário foi feita a partir de entrevistas realizadas a seis alunos, após a análise de conteúdo das respostas recolhidas. Procurou-se, para o efeito, alunos que tivessem um maior conhecimento possível do funcionamento da escola, nomeadamente dirigentes associativos, membros dos órgãos de gestão da escola ou membros dos núcleos dos cursos.

Na construção do questionário foram, além das entrevistas, tidos em conta outros questionários, nomeadamente o questionário utilizado pela UCE, e os questionários utilizados pela ESTV no processo de auto-avaliação dos seus cursos. Foi ainda considerada a opinião de alguns docentes desta Escola com experiência na área da avaliação do ensino superior.

A forma do questionário é de perguntas fechadas com uma escala tipo Likert de cinco pontos de respostas que variam entre muito insatisfeito e muito satisfeito. Ao mesmo tempo cada item é classificado pelo grau de importância que o sujeito lhe atribui, também numa escala de 5 pontos que oscila entre nada importante até muito importante. Os questionários foram construídos de forma a permitir a leitura óptica dos resultados pelo que se procurou que fossem respondidos pelo maior número de alunos dos diversos cursos da Escola. Passados os questionários aos alunos procedeu-se, de seguida, à apresentação e análise dos resultados que permitiram identificar as áreas prioritárias de intervenção.

Tendo em conta que o tempo disponível para elaborar a dissertação não permite completar o ciclo de satisfação defendido por Harvey (2003), procedeu-se à apresentação de propostas da metodologia a seguir e das medidas a tomar no sentido da conclusão deste ciclo. Os resultados obtidos no questionário devem servir de base a um plano de acção e os resultados das acções a implementar devem ser comunicados de volta a quem deu as sugestões, ou seja, aos alunos da Escola.

O sucesso deste processo passa pela identificação de responsabilidades para a acção e consequente acompanhamento para garantir que as acções realmente aconteçam.

PARTE I

ENQUADRAMENTO TEÓRICO

CAPÍTULO 1 – A QUALIDADE COMO META NO ENSINO SUPERIOR

O conceito de ensino superior tem sofrido substancial alteração nas últimas décadas, afastando-se dos modelos tradicionais, modificando os seus objectivos, a sua missão. A missão das instituições é questionada sendo crescente a tendência que aponta para uma mais estreita ligação às actividades económicas no que se refere ao ensino e à investigação. Alguns autores referem esta mudança como *“uma alteração profunda do modo de relacionamento entre as Universidades, o Estado e a sociedade”* (Amaral & Magalhães, 2000), que se traduziu fundamentalmente pela passagem do modelo de controlo estatal para o modelo de supervisão estatal (Neave & Vught, 1991, cit. por Amaral e Magalhães, 2000) à medida que se verificou o crescimento e diversificação do ensino superior.

Este crescimento e diversificação levantou dificuldades acrescidas ao seu controlo directo por parte do Estado o que, em consequência, levou a que este determinasse a autonomia das instituições e passasse a ter, em relação a elas, um papel regulador. Com a autonomia, o Estado passou, apenas, a regular algumas variáveis consideradas relevantes, nomeadamente o financiamento e o acesso sendo a supervisão assegurada através da criação e implementação de um sistema de avaliação da qualidade. Em consequência, nos últimos anos, nomeadamente a partir da década de 80, a discussão acerca do ensino superior na Europa tem-se centrado em três grandes tópicos: autonomia institucional, financiamento e qualidade.

Dados os novos desafios da sociedade do século XXI, baseada no conhecimento, o ensino superior tem de lhes dar resposta pelo que *“deve dar particular atenção à consolidação dos pilares em que deve assentar a sua evolução, designadamente o pilar da cidadania, o pilar da cultura, o pilar da ciência e o pilar da inovação, integrando este último a qualidade e a competitividade, o que pressupõe modelos de gestão eficiente e da avaliação oportuna.”* (Simão, Santos & Costa, 2002: 39).

O ensino superior é um instrumento e um meio de inovação por excelência, enquanto qualificador de recursos humanos, enquanto criador, gerador e difusor de conhecimento. Assim, a questão da qualidade é um imperativo e está *“intimamente ligada a este pilar da inovação (...). Na verdade, a produção intensiva de informação, associada à realidade de maior massificação do ensino superior, determinou um desejo quase dramático de qualidade e de excelência dos cursos e*

das instituições, (...).” (Simão *et al.*, 2002, p. 47). É precisamente nesta questão da qualidade que se irá, de seguida, centrar a nossa discussão uma vez que esta é fundamental para que as instituições possam ser competitivas, se imponham e credibilizem numa era de massificação e de globalização do ensino superior.

A massificação do Ensino Superior e a consequente expansão das instituições desse nível de ensino, as preocupações ao nível da despesa pública e o aumento da concorrência que veio fomentar a procura de melhores serviços públicos, trouxeram preocupações de qualidade e das formas mais adequadas para a atingir. Os anos 90 foram considerados por alguns autores (Harvey & Askling, 2003) como a década da qualidade no ensino superior embora já tivessem sido postos em marcha alguns mecanismos de garantia de qualidade em alguns países na década de 80, como é o caso do Reino Unido, Holanda, França, Austrália, Alemanha e Estados Unidos da América.

O conceito de qualidade não é simples de definir uma vez que não se trata de um conceito unidimensional, mas que apresenta um variado número de dimensões. Podemos observar no quadro 1 uma síntese das diversas dimensões ou significados que este conceito pode assumir, propostas por Harvey e Green, (1993), citados por Harvey, (1999, p. 13).

Aqui pode verificar-se que qualidade se encontra ligada aos conceitos de excelência, perfeição ou consistência, aptidão para atingir os objectivos, relação qualidade/preço, transformação ou mudança.

Para Garcia (1999) qualidade refere-se ao bom, ao fiável, ao que funciona, ao que satisfaz, ao agradável, ao que cumpre as normas. Giertz (2001), citando Barnett (1992), afirma que as diferentes abordagens de qualidade têm por base diferentes concepções de ensino superior e propõe um modelo de análise da qualidade, tendo por base a compreensão do contexto ideológico em que o conceito é formulado. Refere-se ao triângulo de Clark (1983), representado na Figura 1, como um modelo para o debate sobre a qualidade, no qual são identificadas as três principais forças que influenciam o ensino superior, a comunidade académica, o mercado e o Estado, associados à distinção de aspectos intrínsecos, extrínsecos e politicamente correctos da qualidade.

Quadro 1 – O Conceito de Qualidade.

<i>Qualidade</i>	<i>Definição</i>
Excepcional	Um conceito tradicional ligado à ideia de “excelência”, normalmente operacionalizado como níveis excepcionalmente altos de resultados acadêmicos. A qualidade atinge-se quando são ultrapassados esses níveis.
Perfeição ou consistência	Foca-se nos processos e conjuntos específicos que se pretendem atingir. Qualidade neste sentido está associada a ideia de zero defeitos e de obter as coisas certas à primeira vez.
Aptidão para atingir os objectivos	Julga a qualidade em termos da medida em que um produto ou serviço atinge os objectivos estabelecidos. O objectivo pode ser estabelecido pelo consumidor ou em educação pelas instituições reflectindo a missão institucional ou os objectivos dos cursos.
Relação qualidade / preço	Atinge-se a qualidade em termos de retorno do investimento ou despesa. No centro da abordagem qualidade/preço em educação está a noção de responsabilidade. Dos serviços públicos, incluindo a educação, espera-se que sejam responsáveis para com os financiadores. Cada vez mais, os estudantes também estão a considerar o seu próprio investimento no ensino superior em termos de relação qualidade/preço.
Transformação ou Mudança	Vê a qualidade como um processo de mudança, o que, no ensino superior, adiciona valor aos estudantes através das suas experiências de aprendizagem. Educação não é um serviço para um consumidor mas um processo contínuo de transformação dos participantes. Isto leva a duas noções de qualidade transformativa em educação: realçar o consumidor e emponderar o consumidor.

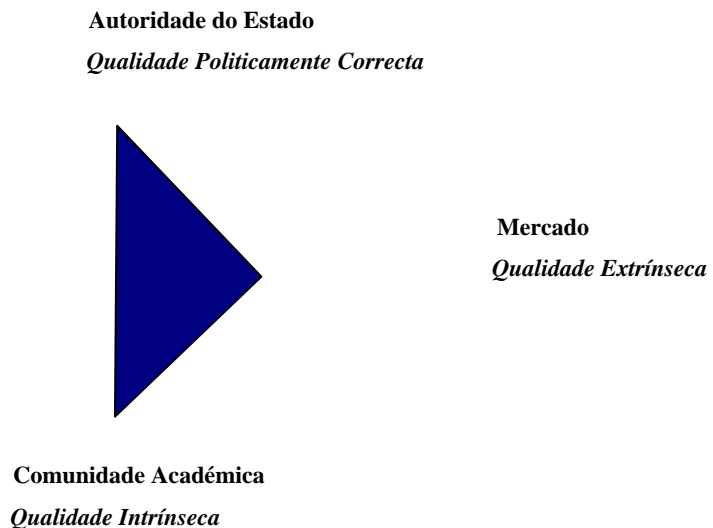
Fonte: Adaptado de Harvey, 1999.

Segundo Giertz (2001), aqueles aspectos da qualidade centram-se em três funções diferentes do ensino superior: criar conhecimento e desenvolver as mentes dos estudantes, servir a economia e seguir a agenda política.

Considera-se *qualidade intrínseca* a qualidade académica tradicional que se centra nos processos de criação de conhecimento e de aprendizagem dos estudantes.

A *qualidade extrínseca* diz respeito às exigências da sociedade para com o ensino superior. Diz respeito, fundamentalmente, ao mercado no que se refere à qualificação de recursos humanos e à investigação e desenvolvimento.

Figura 1 – Três forças que influenciam o ensino superior combinadas com três diferentes abordagens de qualidade neste nível de ensino.



Fonte: Giertz, 2001.

A *qualidade politicamente correcta* é um termo novo que descreve o papel da autoridade do Estado na relação com a qualidade do ensino superior. Este conceito refere-se, quer ao poder do Estado para definir qual o tipo de qualidade que se deve prosseguir, quer ao facto de que muitos aspectos de qualidade propostos pelo Estado serem motivados política e ideologicamente. A qualidade é, por vezes, usada para disfarçar outros motivos.

Estes três tipos de qualidade representam diferentes abordagens. Eles diferem na finalidade mas não são mutuamente exclusivos. As relações entre eles podem ser sintetizadas da seguinte forma:

- a *qualidade intrínseca* está mais ou menos incluída nos outros dois, uma vez que, quer o estado quer o mercado esperam que os estudantes aprendam qualquer coisa através do ensino. O tipo de conhecimento que eles esperam é que pode não coincidir com o interesse da qualidade académica.

- a *qualidade extrínseca* está amplamente incluída, mas não na sua totalidade, na qualidade politicamente correcta.

- a *qualidade politicamente correcta* poderá ter aspectos que não se encontram em nenhum dos outros dois tipos.

A preocupação emergente, como já foi referido, a partir dos meados da década de 80, com as questões da qualidade no ensino superior situou-se, fundamentalmente, neste sentido de *qualidade politicamente correcta*. Os governos de vários países desenvolveram políticas que demonstravam uma preocupação com a qualidade neste nível de ensino. No entanto, tinham por base preocupações de rentabilidade de recursos financeiros e uma menor participação do estado no financiamento do ensino superior. Em contrapartida, pretendiam um aumento de recursos humanos qualificados que respondessem às exigências do mercado cada vez mais competitivo. Assim, a qualidade foi utilizada como um veículo para atingir objectivos políticos de racionalização dos recursos disponíveis. Desta forma, a qualidade operava como um mecanismo para encorajar a mudança mas, ao mesmo tempo, legitimava as políticas de mudança pretendidas pelos governos.

Numa era de mudança no ensino superior, onde a massificação e consequente heterogeneidade dos alunos é uma realidade, onde a sua missão, objectivos e finalidades são questionados e a sua ligação e responsabilização perante a sociedade envolvente são cada vez mais exigidas e necessárias, o desenvolvimento de uma cultura de qualidade impõem-se como tarefa prioritária a todos os elementos que compõem essas instituições.

Se entendemos que “*a gestão da qualidade é um processo de gestão integral de todas as actividades de uma organização com o objectivo de satisfazer com eficiência as expectativas do cliente, seja interno, seja externo*” (Garcia, 1999, p. 338), então, no ensino superior, deve dirigir-se aos processos de planificação, inovação e melhoria (mudança) e para isso deve garantir que a liderança, as políticas, as estratégias, os recursos e os processos se encaminhem para chegar aos objectivos da organização – a satisfação das pessoas e a interacção e projecção na sociedade. Assim, a qualidade engloba todas as pessoas, os recursos e as actividades da instituição em causa e todos devem estar empenhados no processo de mudança que a qualidade exige.

A avaliação da qualidade será tratada no capítulo seguinte.

CAPÍTULO 2 – A AVALIAÇÃO E A QUALIDADE

2.1. A PROBLEMÁTICA DA AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR

A partir dos anos 80 e 90 ocorreram importantes reformas no ensino superior fundamentalmente na Europa, decorrentes de uma redefinição da relação Estado/ensino superior. Evoluindo-se de um modelo de controlo estatal para um de estado supervisor, passam a desenvolver-se estratégias de controlo à distância ou de controlo remoto através de mecanismos que articulam o desenvolvimento da autonomia institucional com a constituição de sistemas de avaliação e de controlo da qualidade. Esta questão da avaliação das instituições de ensino superior tem gerado grande debate nos últimos anos e se, em alguns países, esta avaliação é já uma prática instituída e validada, noutros ela ainda dá os primeiros passos e a sua validação está ainda longe de ser alcançada.

A avaliação das instituições de ensino superior, tal como dos serviços públicos, deve ser efectuada num conjunto de dimensões a seguir explicitadas:

- *“Eficácia: fazer as coisas certas – é a relação entre os resultados obtidos e os planeados. Pode ser difícil de medir mas é a dimensão mais importante.*

- *Eficiência: fazer as coisas bem – é o rácio dos outputs sobre os inputs. Tem sido muito enfatizada nos serviços públicos, onde, por vezes, é quase sinónimo de desempenho. Esta aceção pode ter contribuído para a conotação negativa da medição de desempenho nos serviços públicos.*

- *Economia: minimizar inputs; fazer o mais barato possível. Pode conduzir àquilo que alguns acusam de economicismo, mas a consciência dos custos envolvidos é necessária para uma tomada de decisão eficaz.*

- *Equidade: o princípio de fornecer acesso igual a serviços de qualidade apropriada, para todas as pessoas com necessidades iguais. Não é provável que um serviço público que não respeite este princípio seja eficaz, pelo que, no caso dos serviços públicos, esta dimensão se confunda com a de eficácia” (Sarrico, 2005).*

Permanecem em aberto algumas questões em torno das finalidades da avaliação, ou seja das consequências e da utilização e divulgação dos seus resultados, dos instrumentos utilizados, da legitimidade dos avaliadores, por exemplo dos alunos enquanto avaliadores dos docentes, da participação dos funcionários das instituições no processo, da participação dos elementos externos à instituição, particularmente todo o universo de stakeholders, etc.

Tal como foi referido, segundo Garcia (1999), a necessidade ou exigência da avaliação do ensino superior justifica-se pelo facto da universidade, sendo um serviço público, com exigências crescentes, vocacionada para a excelência científica e académica, ser responsável pelos seus próprios processos ao dispor de elevado grau de autonomia.

É precisamente o grau de autonomia que exige a avaliação. Quanto mais autonomia tem a instituição mais necessário se torna o controlo que garanta a sua eficácia, eficiência, economia e equidade. Assim, à medida que as universidades aprofundam o seu processo de autonomia também devem desenvolver processos de avaliação centrados na melhoria da qualidade.

Segundo Harvey (1999) a avaliação pode cobrir um vasto leque de aspectos que se podem resumir em:

- Ensino – aprendizagem (inputs: nota de entrada, ordem de escolha do par curso-instituição, curriculum, professores. Outputs: taxa de desistência e de progresso, taxa de graduação, classificação de saída, níveis de competência, taxa de empregabilidade).
- Recursos (computadores, biblioteca, laboratórios, espaço físico por estudante);
- Investigação (inputs: fundos de investigação, investigadores. Outputs: resultados da investigação – artigos, apresentações, livros, teses, custos da investigação, comunidade de investigação);
- Gestão (planeamento; organização: divisão do trabalho, delegação da autoridade, departamentalização, amplitude de controlo; liderança: sistemas de informação de gestão; controlo: sistemas de qualidade);
- Ligações externas (impacto na comunidade, ligações com empregadores).
- Uma outra questão, em torno desta problemática, refere-se à metodologia do processo e que mais uma vez se relaciona com o grau de autonomia das instituições.

Assim, podemos encontrar duas abordagens (Garcia, 1999, p.336):

- *“A que se centra em processos de inspecção, que só dependem das autoridades governamentais;*

- *A que se baseia em procedimentos de auto-avaliação, mediante o quais a instituição, de forma sistemática e abrangente, revê internamente as suas actividades e resultados a partir de um conjunto de critérios que definem em que consiste a excelência da organização. Este método permite identificar quais são os pontos fortes da instituição, quais poderiam ser melhorados e finalmente planificar acções de melhoria e avaliar o progresso obtido.”*

Esta segunda metodologia é a utilizada pela maioria dos países da Europa, e concretamente no nosso país. Consiste, em síntese, no estabelecimento de metas que definam a qualidade, sendo estas metas que guiam os processos de auto-avaliação que as instituições implementam. De seguida, estas auto-avaliações são comparadas e complementadas com avaliações externas que levam a um relatório final. Este relatório será tornado público e permitirá a organização de acções de melhoria.

2.2. A AVALIAÇÃO DOS DOCENTES

Um aspecto a considerar quando se discute esta problemática da avaliação do ensino superior será, certamente, a evolução da conceptualização e formas de avaliação da eficácia docente.

A validade da utilização da avaliação dos alunos como dado para a avaliação da eficácia docente tem sido objecto de numerosas investigações (Rodríguez, Sánchez & Bitata, 1999; Cashin, 1988, 1995; Hoyt & Pallett, 1999; Alba, Bozal & Navas, 1999, entre outros). Estes apontam para a validade, fidelidade e utilidade desta avaliação considerando que os resultados não são devidos a causas fortuitas. No entanto, acrescenta-se que não poderão ser estes os únicos dados a ter em conta quando se pretende fazer uma avaliação da qualidade do ensino. Estes deverão ser analisados com prudência, a partir de objectivos bem definidos, e entendidos apenas como uma das fontes de dados dentro da multiplicidade que deve ser tida em conta quando se efectua uma análise dessa natureza. A utilização, apenas, dos dados dos alunos para a avaliação dos docentes ignora vários aspectos fundamentais do ensino.

A avaliação dos alunos tem sido usada para conseguir três efeitos imediatos (Marsh, 1987, cit. por Rodríguez, Sánchez & Bitata, 1999, p.420): “*Proporcionar*

feedback ao professor sobre a eficácia do seu ensino; medir a eficácia do ensino para a utilizar em decisões de promoção e estabilidade e ser utilizada como fonte de informação para os alunos para a selecção dos cursos e professores.”

Os trabalhos de Murray e Newbys (1982) e de Moses (1986), citados por Rodríguez, Sánchez e Bitata (1999, p.420), salientam *que “os professores, na sua maioria, usam a avaliação dos alunos para a sua melhoria profissional”,* e que a intensidade dessa melhoria depende da especificidade do feedback que é dado ao professor e do objectivo da avaliação. A resistência a essa avaliação, mesmo, em alguns, uma atitude negativa, deve-se fundamentalmente ao tipo de questionários utilizados, da falta de apoio para a modificação das suas práticas lectivas, rotina e interpretação pouco flexível dos resultados da avaliação e a falta de comprometimento e participação na avaliação.

Assim, como refere Wilson (1986 cit. por Rodríguez, Sánchez & Bitata, 1999), *“ se informarmos o professor do que pensam dele os seus alunos, contribuiremos, (...), para melhorar a sua eficácia docente.”*

Em suma, a avaliação da qualidade docente e mais especificamente das actividades de ensino não é fácil e nem reúne consenso, dada a sua complexidade.

Como refere Bireaud (1995, p.189): *“o que é que se avalia e segundo que critérios? Quem avalia e segundo que modalidades?”*, e realça a inexistência de um sistema de referência para as tarefas a desempenhar pelo docente universitário, bem como o desacordo na definição de critérios de avaliação, ou seja de indicadores dos comportamentos considerados pertinentes.

2.3. O PAPEL DOS ALUNOS NA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Alguns autores (Harvey, 2003; Williams, 2002; Nilsson, 2001; Rodriguez, Sánchez & Bitata, 1999; Cashin, 1988, 1995; Hoyt & Pallett, 1999; Alba, Bozal & Navas, 1999; Marsh, 1987, cit. por Rodríguez, Sánchez & Bitata, 1999, entre outros) concluíram que o feedback da satisfação dos alunos se tornou um importante elemento do processo de avaliação da qualidade do ensino superior.

Segundo Harvey (2003), feedback refere-se à opinião expressa dos estudantes sobre o serviço que recebem como alunos, nomeadamente, percepções do

ensino/aprendizagem, suportes de aprendizagem, meio físico, serviços sociais e de apoio, financiamento e transportes.

Como referem Leckey e Neill (2001, cit. por Capelleras e Williams, 2003), o ponto de vista dos alunos em todos os aspectos da sua própria experiência do Ensino Superior é agora considerado essencial para uma efectiva monitorização da qualidade no Ensino Superior. Alguns autores (Elliott & Shin, 2002, Browne *et al.*, 1998, cit. por Capelleras e Williams, 2003) salientam ainda o facto de existir uma relação entre comportamento na sala de aula e as experiências vividas no *campus* universitário, para reforçar a importância do ponto de vista dos alunos e da avaliação por eles efectuada.

A avaliação da satisfação dos alunos foi considerada uma metodologia de extrema importância para o processo de qualidade em algumas instituições de ensino superior e usada com regularidade nomeadamente em Inglaterra onde foi desenvolvido um modelo pelo Professor Lee Harvey. Este modelo de avaliação da satisfação dos estudantes (Harvey, 2003) *“tem sido usado pela UCE (University of Central England) há mais de 15 anos e tem servido de referência para muitas outras instituições inglesas pelas qualidades que tem revelado. Esta abordagem foi concebida para ser uma ferramenta efectiva com a qual se pode obter, analisar e recolher o ponto de vista dos estudantes, da sua experiência do ensino superior com o objectivo de produzir mudanças e melhorias.”* (Harvey, 2003, p.7). Para além de ser usado em várias universidades inglesas o modelo tem, também, vindo a ser utilizado em universidades doutros países, nomeadamente da África do Sul e Polónia.

A informação recolhida dos alunos pode ter duas funções: informação interna que levará a melhorias e informação externa para stakeholders ou candidatos a essa instituição.

No que se refere à informação interna, nem sempre é claro como é que a informação recolhida da opinião dos alunos contribui para a melhoria da qualidade das instituições no que respeita às suas políticas e aos processos a desenvolver. Para que essa informação seja útil e contribua para uma efectiva melhoria é necessário que os dados recolhidos sejam transformados em informação que possa ser usada dentro da instituição promovendo a mudança. Para que isso aconteça, segundo Harvey

(2001) é necessário que a instituição possua um sistema que garanta a possibilidade de identificar e delegar responsabilidades para agir; encorajar planos de acção individuais, fornecer informação dos dados recolhidos e garantir os recursos apropriados.

No que respeita à informação externa que pode ser importante para os *stakeholders* da instituição ou para futuros candidatos, orientando as suas escolhas, é uma questão sensível. *“Se a avaliação feita pelos alunos ainda é uma prática com alguma dificuldade de aceitação em algumas instituições de ensino superior, o facto do resultado dessa avaliação ser tornado público, sair para o exterior da instituição, não é muito bem aceite quer pelas instituições quer pelos docentes. Mesmo naquelas onde esta prática já é vulgarmente usada nem todas dão conhecimento dos resultados para o exterior, limitando-se a uma divulgação interna e confidencial para a instituição de ensino superior. Existem algumas evidências de que o afastamento de alguns, desta abordagem, se deve ao medo da divulgação pública dos resultados”* (Williams, 2002, cit. por Harvey, 2003).

Outros autores consideram que a divulgação pública dos resultados revela aspectos importantes uma vez que *“(...) não há avaliação de qualidade sem o conhecimento oportuno dos seus resultados pelos cidadãos e das consequências que eles determinaram para o governo e para as instituições.”* (Simão et al., 2002. p.48). Questiona-se, no entanto, que tipo de avaliação deve ser divulgada, se a avaliação do ensino efectuada pelos alunos ou a avaliação efectuada pelos pares. Será a avaliação dos alunos aceite pelos académicos? Terá esta avaliação validade e fiabilidade? Deverá, esta avaliação, centrar-se no comportamento do docente, características da disciplina, ambiente institucional ou satisfação do estudante?

Segundo Harvey (2003), apesar das vantagens já enunciadas da utilização deste modelo de feedback da satisfação dos alunos para o incremento da qualidade de uma instituição de ensino superior, é necessário, para que tenha sucesso, que este processo não esteja relacionado com financiamento, recriminações ou sanções ou despedimentos de docentes. Se tal acontecer poderá correr-se o risco de tentativa de manipulação dos resultados para evitar consequências negativas para as instituições ou indivíduos envolvidos. As pessoas e as organizações tenderão a adaptar o seu comportamento de forma a terem bons resultados.

Do nosso ponto de vista, a avaliação da satisfação dos alunos é um elemento importante, mas nunca o único elemento no processo de avaliação da qualidade do ensino superior devendo ser completada pela avaliação de outros *stakeholders*, nomeadamente docentes, funcionários, antigos alunos e empregadores e validada externamente pelos pares, o que corresponde, aliás, ao modelo de avaliação adoptado em Portugal. Assim, consideramos importante a divulgação interna das medidas de melhoria implementadas no seguimento da avaliação do feedback da satisfação dos alunos, nomeadamente junto dos próprios alunos enquanto que, externamente, a divulgação deverá ser efectuada em relação aos resultados da avaliação externa feita pelos pares no seguimento de um processo de auto-avaliação, o que, em Portugal, constitui imperativo legal. A divulgação junto dos alunos é essencial para motivar a sua participação no processo, uma vez que lhes indica que a sua opinião foi tida em conta nas melhorias introduzidas. Caso contrário, a não divulgação poderá levar a alguma desmotivação dos alunos na resposta ao questionário, por considerarem que a sua participação não é valorizada e que, como tal, poderá não ter quaisquer consequências.

Embora já com uma pequena história construída, a avaliação do Ensino Superior ainda tem um longo caminho a percorrer para se instituir como prática validada em todos os países. Em Portugal urge avaliar as metodologias que têm sido levadas a cabo bem como os instrumentos e clarificar a utilização a ser feita com os resultados. Mas, uma certeza existe já: é indispensável que a prática da avaliação prossiga e que se institua como uma cultura em todas as instituições de ensino superior como garante de um processo crescente de qualidade. A utilização a ser feita com os resultados da avaliação será tratada no capítulo seguinte.

CAPÍTULO 3 – RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

Cada instituição possui características muito próprias que a diferencia das restantes. Exemplos disso são factores como o tamanho da instituição, a sua missão e reputação, as suas tradições e cultura interna e os processos de decisão institucional.

Segundo Brennan e Shah (2000a) a natureza do impacto da avaliação da qualidade das instituições de ensino superior, apresenta uma grande variação entre elas, dependendo das suas características, do seu contexto nacional e dos próprios métodos de avaliação. Consideram Brennan e Shah (2000b) que a diversidade de métodos de avaliação combinados com uma diversidade de contextos institucionais produz necessariamente diferentes tipos de impactos no ensino superior pelo que estabelecem a distinção entre níveis de avaliação e mecanismos de impacto.

Os níveis de avaliação considerados são quatro: Sistema Nacional que diz respeito a todo o sistema de ensino superior, instituição (universitária ou politécnica), unidade básica (departamento ou faculdade), nível individual (curso).

Os mecanismos de impacto poderão realizar-se por intermédio de recompensas e incentivos, mudanças nas políticas e nas estruturas ou mudanças culturais.

3.1 RECOMPENSAS

Este tipo de impacto é, em grande medida, determinado fora da instituição, nomeadamente pelos governos, mercado e pela comunidade académica. As recompensas poderão ser de carácter financeiro ou poderão manifestar-se em termos de reputação da instituição. É, no entanto, previsível que a existência de consequências financeiras da avaliação através de recompensas ou punições poderá levar à mudança da natureza do processo de avaliação. Nesta situação as instituições serão levadas a potenciar os seus pontos fortes e a evitar realçar as suas debilidades. Isto poderá, também, acontecer mesmo sem a existência de consequências financeiras. A simples atribuição de uma classificação aos resultados da avaliação poderá ter consequências na reputação e auto-imagem da organização, o que poderá estimular tentativas de manipulação do processo para evitar resultados menos positivos.

As recompensas poderão ser atribuídas de outras formas como por exemplo na autorização de funcionamento de escolas, cursos ou reconhecimento destes pelas ordens profissionais. Não será certo, no entanto, que gere a desejável mudança ou melhoria interna. Porém, se a avaliação não tiver consequências (recompensas ou punições) poderá não ser levada a sério a não ser que exista uma cultura institucional que motive para a melhoria contínua.

3.2. MUDANÇAS NAS POLÍTICAS E NAS ESTRUTURAS

As recomendações das comissões externas de avaliação poderão conduzir a alterações nas políticas e estrutura das instituições, principalmente se estas conclusões forem muito negativas. Seria desejável que estas alterações pudessem, naturalmente, surgir do resultado da reflexão resultante de um processo de auto-avaliação.

A estrutura institucional diz respeito à forma como as unidades básicas que compõem a instituição estão organizadas e que tipo de poder é exercido pelos órgãos de governo e gestão quer da instituição quer dessas unidades.

As políticas são normas, princípios de actuação, que guiam a gestão corrente. Estas dizem respeito quer a assuntos académicos (como é o caso da definição das condições de acesso ou da avaliação dos alunos) quer a assuntos não académicos (como é o caso da gestão financeira ou da gestão de pessoal).

Podem considerar-se dois tipos de utilização dos resultados das avaliações: o uso activo, em que as decisões são tomadas com base nos resultados da auto-avaliação, ou o uso passivo em que as decisões, embora não resultem directamente dos resultados da auto-avaliação, estes são tidos em conta. No fundo os resultados da avaliação são elementos que são considerados no processo de decisão, podendo ser utilizados como argumentos que ajudam a fundamentar a mudança.

A avaliação externa, com o fundamento da necessidade de tomar medidas face aos resultados, poderá levar ao reforço da autoridade institucional sobre as unidades básicas através da adopção de novas políticas institucionais, situação que se torna mais difícil apenas com base na auto-avaliação, principalmente se as unidades básicas dispuserem de uma considerável autonomia. A avaliação torna-se, assim

aliada da “Administração” e passa a ser vista como um passo importante no processo de planeamento, o que poderá levar à promoção de sistemas de qualidade que envolvam toda a organização e à sua integração com os processos de gestão e de tomada de decisão. Neste caso a avaliação passa a ser um instrumento cada vez mais importante da gestão institucional.

3.3. MUDANÇAS CULTURAIS

A cultura das instituições de ensino superior abrange valores, atitudes e comportamentos que são partilhados de forma dominante, pelo que esta cultura pode constituir um elemento facilitador ou bloqueador da mudança. Algumas mudanças ao nível da estrutura e políticas organizacionais poderão não oferecer resistências culturais. No entanto mudanças ao nível curricular dos cursos poderão, por exemplo, ter a resistência dos académicos que preferem manter os seus hábitos há muito estabelecidos de leccionar as mesmas disciplinas com os velhos apontamentos.

Um dos aspectos que desperta especial interesse na gestão e avaliação da qualidade é a ligação entre as políticas a nível superior dos órgãos de governo das instituições e as práticas ao nível dos docentes e dos estudantes. As questões da cultura estão intimamente ligadas com a estrutura das organizações. Nas instituições de ensino superior, factores como o enfraquecimento das fronteiras entre as unidades básicas em consequência da multidisciplinaridade e a concentração da tomada de decisão, tendem a gerar atitudes de fatalismo. Em contrapartida, no caso das regulamentações serem fracas e o centro não exercer o poder, haverá tendência para atitudes de individualismo.

As mudanças do contexto do ensino superior verificadas nos últimos anos ao nível do crescimento, diversidade, financiamento, abertura ao mercado, associadas à avaliação da qualidade, estão a conduzir à redução da liberdade individual dos docentes. A avaliação fazendo ênfase na necessidade de prestação de contas junto dos financiadores e da sociedade em geral reforça a autoridade a nível institucional ao impor políticas para toda a instituição e estratégias eficazes de implementação.

A mudança da cultura pode manifestar-se em mudanças de atitude face ao ensino no que se refere às práticas pedagógicas, de uso da tecnologia, ênfase na aplicação da teoria, formação científica e pedagógica dos docentes, maior peso do

ensino na progressão da carreira. Pode, também, levar à criação de sistemas de avaliação da qualidade, orientados para a melhoria nos diversos aspectos que se prendem com o funcionamento das instituições.

Terminada que foi esta abordagem, sobre qualidade, avaliação e impactos da avaliação, iremos, no capítulo seguinte debruçar-nos sobre a expansão e diversificação do ensino superior em Portugal. Inicia-se o capítulo com a evolução histórica deste nível de ensino, segue-se uma referência à autonomia universitária e politécnica vigente e termina-se com a política de qualidade que tem vindo a ser desenvolvida neste país.

CAPÍTULO 4. A EXPANSÃO E DIVERSIFICAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR EM PORTUGAL

4.1. EVOLUÇÃO HISTÓRICA

Em 12 de Novembro de 1288, reuniram-se em Montemor-o-Novo, 27 eclesiásticos, abades, priores e reitores de outras tantas abadias, mosteiros e igrejas. No decurso dessa reunião decidiram pedir ao Rei D. Dinis e ao Papa Nicolau IV, após o consentimento do Rei, a criação de um Geral Estudo em Lisboa, tendo ficado assente que o pagamento dos mestres e doutores seria efectuado pelas rendas dos mosteiros e das igrejas.

Em 1 de Março de 1290 em carta escrita de Leiria, D. Dinis escreve ao Papa que *“desejando nós enriquecer os nossos Reinos com este precioso tesouro (de ciência), havemos por bem ordenar, na Real Cidade de Lisboa (...) um Estudo Geral (...). Prometemos, com a presente carta, plena segurança a todos os que nele estudam ou queiram estudar, e não permitiremos que lhes seja cometida ofensa por algum ou alguns de maior dignidade que sejam, antes com a permissão de Deus, curaremos de os defender de injúrias e violências”* (Gomes, 1988).

Em 9 de Agosto de 1290 o Papa Nicolau IV, expede, a partir de Oviato, a bula *De Statu Regni Portugaliae*, que aprova a petição dos eclesiásticos portugueses e que permite conceder aos diplomados o grau de licenciados.

Segundo Gomes (1988), estes três documentos, a petição dos eclesiásticos, a carta de D. Dinis e a bula de Nicolau IV, devem ser considerados em conjunto estando na génese da criação, em Portugal, de um Estudo Geral ou Universidade. Não é pacífico considerar qual destas três datas corresponde à data da fundação da primeira universidade portuguesa. No entanto uma universidade como qualquer outra instituição do seu nível não se cria em determinado dia de determinado ano. *Vai-se criando*, por vezes, ao longo de vários anos. Assim, Gomes (1988) considera ser mais realista dizer que ela foi criada entre 12 de Novembro de 1288 e 1 de Março de 1290. Esta universidade, criada em Lisboa, foi em 1308 transferida para Coimbra, tendo depois sido alvo de mudanças sucessivas entre estas duas cidades, e fixou-se a partir de 1537 definitivamente em Coimbra.

Até ao século XVIII, a Universidade caracterizou-se pelo seu imobilismo, pelo afastamento dos avanços técnicos e científicos que aconteciam na Europa. Os seus estatutos, elaborados em 1653, os designados “estatutos velhos”, mantinham-na agarrada aos velhos textos aristotélicos, longe dos autores mais modernos que

desenvolviam, já, vasta obra na Europa. Não era essencial o conhecimento no ensino oficial de autores como Newton, Descartes, Leibniz e Locke, uma vez que a missão da universidade era preparar os espíritos para a manipulação de conceitos.

Segundo Castro (1985), a primeira verdadeira reforma surgiu em 1772 pela mão do Marquês de Pombal que mandou elaborar novos Estatutos da Universidade. Este procurou substituir o aristotelismo especulativo-formal pelo recurso ao método experimental, com laboratórios de física e química, um jardim botânico e um observatório astronómico. Foram criadas duas faculdades, a de matemática e a de filosofia. A Faculdade de Filosofia correspondia aproximadamente às faculdades de ciências e abrangia cursos de ciências naturais, física experimental e química. As velhas sebatas foram proibidas e substituídas por manuais, traduzidos dos que estavam mais em voga nos outros países europeus.

A reforma pombalina que pretendia trazer uma renovação ao ensino superior acabou por não ter o sucesso previsto. A resistência à mudança, que, por vezes, ainda se faz sentir nos tempos de hoje, aliada à falta de preparação para as novas propostas acabaram por determinar a separação entre a modernidade legislativa e o tradicionalismo na sala de aula. O ensino continuou a ser o que os professores queriam fazer e não o que os reformadores desejavam que eles fizessem.

Após a reforma pombalina, a Universidade de Coimbra voltou a fechar-se sobre si mesma e o século XIX não se caracterizou por grandes mudanças. Não se pode, no entanto, esquecer alguns casos pontuais que se destacaram por um dinamismo cultural e científico e de abertura a novas correntes, contrastantes com as posições institucionais conservadoras. Embora o liberalismo não tenha trazido alterações à universidade, as suas reformas nos outros níveis de ensino e a criação de escolas com o estatuto muitas vezes indefinido entre o ensino médio e o ensino superior, vêm dar outra face ao ensino superior no nosso país. É assim que ainda no século XIX se dá início à diversificação do ensino superior em Portugal. Embora a designação de universidade continuasse a existir só em Coimbra, tem início em 1836 a criação de uma série de escolas de nível superior. É o caso das escolas médico-cirúrgicas de Lisboa e Porto criadas em 29 de Dezembro de 1836 e a funcionarem nos Hospitais de S. José e Santo António, a Escola Politécnica de Lisboa e a

Academia Politécnica do Porto criadas em 1837 e o Instituto de Agronomia e Veterinária de Lisboa em 1864.

O século XX e a implantação da República, em Outubro de 1910, vêm trazer uma nova vaga de reformas a nível do ensino superior, uma vez que o novo regime dedicou especial atenção à educação e em particular a este nível de ensino, como meio de formação de quadros superiores. É, assim, que, em 1911, se dá início à expansão do ensino universitário com a criação das universidades de Lisboa e do Porto, que embora resultassem da integração de escolas superiores já existentes, acabou definitivamente com a centralização deste nível de ensino numa universidade única. Em 23 de Maio de 1911 foi criado o Instituto Superior Técnico (IST).

As reformas durante a Primeira República não se restringiram à criação de novas instituições, tendo-se, também, alargado às remodelações de vários planos de curso já existentes, quer a nível superior, quer a nível médio. A Reforma Universitária de 1911 confere-lhe uma natureza exclusivamente pública e um âmbito nacional, atribuindo-lhe finalidades de promover o ensino e ministrar habilitações profissionais e promover a investigação científica e a prestação de serviços à comunidade, através da então designada extensão universitária. Esta missão da universidade justificou que esta fosse organizada em núcleos de ensino puramente científicos (faculdades de ciências e de letras), faculdades destinadas a ministrar habilitações profissionais (Faculdade de Direito e Faculdade de Medicina) e escolas de aplicação (escolas de farmácia, normais superiores e Escola de Medicina Veterinária).

Esta reforma conferiu às universidades autonomia administrativa, financeira, científica e pedagógica, a capacidade jurídica para adquirir bens e para os administrar, a isenção fiscal nas aquisições, a posse de edifícios e equipamentos, a liberdade para organizarem os planos de estudos e a liberdade para os docentes desenvolverem o ensino que lhes fosse confiado.

Com a viragem política trazida pelo regime instituído em 1926, o ensino superior atravessou um novo período com alterações de percurso que reflectiram as mudanças que o regime político foi sofrendo na vigência do Estado Novo. Segundo Rosa (1993, p.135), de 1926 a 1974 podemos, neste período, distinguir, em termos políticos, quatro fases de evolução:

“ A primeira, que medeia entre 1926 e a nomeação de Salazar como Presidente do Conselho de Ministros em 1932, corresponde a uma fase de alguma instabilidade e de procura de um rumo para o regime implantado pela Revolução de Maio; a segunda, que corresponde ao período entre 1932 e o final da 2ª Grande Guerra (1945) e que inclui a aprovação da Constituição Política em 1933, corresponde à clara consolidação do regime e ao período de expressão mais pura dos seus princípios; a terceira, que decorre entre 1945 e o abandono do poder por Oliveira Salazar em 1968, corresponde a um período de alguma perda gradual de fulgor do regime causada pelas consequências da vitória dos aliados na 2ª Grande Guerra e por diversas perturbações que foram desgastando o poder; e a quarta, que corresponde ao período marcelista (1968-1974), é marcada por uma certa abertura política no seu início e pela subsequente agonia do regime que culmina com a revolução de Abril de 1974.”

A influência deste novo regime no ensino superior, não foi de imediato sentida, uma vez que ele se centralizou nos níveis mais baixos de escolaridade. No entanto, o Estatuto da Instrução Universitária de 1926, embora respeitando ainda a autonomia universitária, já contesta a diversidade e disparidade de organização nas três universidades, evocando como exemplo as universidades alemãs que se regiam por um modelo único. Este estatuto foi revisto e, com algumas alterações, deu origem ao Estatuto de Instrução Universitária de 1930 que define as universidades como centros de alta cultura e investigação científica. Ao ensino superior, considerado de elite, deveria chegar um número pequeno de indivíduos pelo que não haveria necessidade da existência de um grande número de instituições deste nível de ensino. Este terá sido o fundamento que levou à extinção da Faculdade de Direito de Lisboa, da Faculdade de Letras do Porto e da Faculdade de Farmácia de Coimbra, concretizada através do Decreto nº15 365 de Abril de 1928.

As oscilações do regime são constantes. Cria-se a Universidade Técnica de Lisboa em 2 de Dezembro de 1930 (Decreto nº19 018) integrando a Escola Superior de Medicina Veterinária, O Instituto Superior de Agronomia, o Instituto Superior de Economia e o Instituto Superior Técnico. Em 1933 é extinta a Faculdade Técnica do Porto.

A repressão do regime acentua-se no pós-guerra, quando na Europa se viviam tempos de mudança com a vitória dos aliados. Esta repressão atingiu em particular a universidade com o afastamento compulsivo de vários professores e cientistas conceituados, com o argumento de falta de cooperação com a política do regime.

A forte contestação estudantil dos anos 60 provocou o aumento de medidas repressivas sobre os estudantes e praticamente nenhuma modificação sobre o ensino, embora durante este período o Estatuto de Educação Nacional, no que se referia às universidades, previsse a sua autonomia cultural, científica, pedagógica, administrativa e financeira. Previa ainda a existência de escolas não universitárias, embora não estivessem caracterizadas nem identificados os seus objectivos específicos.

É nos anos 70, com a Reforma do Ensino Superior de Veiga Simão, que se iniciaram alterações significativas neste nível de ensino, nomeadamente no que se refere à sua expansão e diversificação. Segundo Amaral, Correia, Magalhães, Rosa, Santiago e Teixeira (2000), Veiga Simão criou, em 1973, uma nova Reforma para o Ensino Superior defendendo que, em especial, nas áreas da ciência e tecnologia, este nível de ensino era importante para o desenvolvimento do país, nomeadamente a nível económico. Esteve na base desta reforma o relatório “Projecto Regional do Mediterrâneo” da OCDE que apresentava preocupações com o desenvolvimento, essencialmente a nível económico, no qual o ensino superior deveria ter um papel determinante sendo, no entanto, as universidades tradicionais tidas, neste aspecto, como um obstáculo. Veiga Simão, neste contexto, criou em Portugal através do Decreto-Lei nº. 402/73 de 25 de Julho o sistema binário, universitário e politécnico, tendo expandido e diversificado o ensino superior a nível geográfico e a nível institucional.

Foram criadas com aquele diploma três novas universidades: Nova de Lisboa, Aveiro e Minho, bem como o Instituto Universitário de Évora. Foi, ainda, criada uma rede regional de cinco institutos politécnicos e nove escolas normais superiores (escolas de formação de professores): Os institutos politécnicos de Faro, Leiria, Setúbal, Tomar e Vila Real e as Escolas de Beja, Bragança, Castelo Branco, Funchal, Guarda, Lisboa, Ponta Delgada, Portalegre e Viseu. Além disso autorizou, na

Universidade de Coimbra, a criação da nova Faculdade de Economia e de cursos de engenharia.

Os institutos politécnicos foram nessa altura definidos como centros de formação técnico-profissional, aos quais competia especialmente ministrar o ensino superior de curta duração, orientado de forma a dar predominância aos problemas concretos e de aplicação prática, e promover a investigação aplicada e o desenvolvimento experimental, tendo em conta as necessidades no domínio tecnológico e no sector dos serviços, particularmente as de carácter regional.

As Escolas Normais Superiores foram consideradas como centros de formação e aperfeiçoamento de professores para o ensino básico, em especial para o preparatório que ministram cursos superiores de curta duração, abrangendo os domínios humanístico, científico, artístico, pedagógico e de administração escolar, e que desenvolvem investigação educacional e apoiam pedagogicamente os organismos de ensino e de educação permanente, constituindo focos de irradiação cultural nas regiões em que se inserem.

Após a queda do regime, viveu-se um período conturbado que se caracterizou pela negação de qualquer herança do período anterior. Assim, travando-se aquilo que tinha sido preconizado em 1973, e, ainda, sem respostas alternativas, chegámos a 1975 apenas com as universidades do Minho, Aveiro, e Nova de Lisboa, o Instituto Universitário de Évora e os institutos politécnicos da Covilhã e de Vila Real em fase de lançamento ou início de funcionamento. O processo de funcionamento das escolas normais superiores não prosseguiu. Apenas tiveram seguimento os processos de integração dos Institutos Industriais e Comerciais em Institutos Superiores de Engenharia e de Contabilidade e Administração.

De 1974 a 1976 Portugal viveu o período revolucionário que se seguiu ao 25 de Abril e caracterizou-se pela abertura total do sistema de ensino superior a todos os cidadãos que desejassem matricular-se. Tratou-se de uma época extremamente marcada por objectivos ideológicos. É a partir de 1976 que se dá início ao verdadeiro processo de expansão e diversificação do ensino superior, tornando-se definitivamente consciência da sua necessidade para o desenvolvimento do País. A partir de 1976, poderemos, então, verificar um conjunto vasto de medidas, a nível do

ensino superior, que podemos sintetizar, segundo Rosa (1993, p.148) nos seguintes pontos:

- *“A expansão institucional do Ensino Superior com o lançamento de um novo modelo de Ensino Superior Politécnico;*
- *A expansão quantitativa na generalidade das instituições universitárias, baseada na enorme diversificação dos seus cursos;*
- *Aparecimento de um forte segmento de Ensino Universitário privado;*
- *Consolidação do desenvolvimento das novas Universidades criadas em 1973 e aparecimento de outras universidades;*
- *Lançamento de acções de formação pós graduada;*
- *Gradual alargamento da autonomia universitária nas suas diversas vertentes;*
- *Generalização das restrições do acesso ao Ensino Superior através da adopção de um regime de “numerus clausus”;*
- *Maior internacionalização do Ensino Universitário e de todas as suas instituições, por força da integração europeia e da participação institucional nos programas comunitários para o ensino superior.”*

Em 1986 foi aprovada a Lei de Bases do Sistema Educativo Lei n.º 46/86, de 14 de Outubro que reforçou o carácter binário do ensino superior. Refere o n.º. 1 do seu artigo 11º que *“O ensino superior compreende o ensino universitário e o ensino politécnico”*.

Nos termos do n.º. 2 do mesmo artigo *“O Ensino Universitário visa assegurar uma sólida preparação científica e cultural e proporcionar uma formação técnica que habilite para o exercício de actividades profissionais e culturais e fomenta o desenvolvimento das capacidades de concepção, de inovação e de análise crítica.”*

Considera o n.º. 3 do artigo referido que *“O Ensino Politécnico visa proporcionar uma sólida formação cultural e técnica de nível superior, desenvolver a capacidade de inovação e de análise crítica e ministrar conhecimentos científicos de índole teórica e prática e as suas aplicações com vista ao exercício de actividades profissionais.”*

4.2. AUTONOMIA INSTITUCIONAL

Em 1988 foi criada a Lei de Autonomia das Universidades (Lei n.º. 108/88, de 24 de Setembro). Só mais tarde, foi dada autonomia aos politécnicos públicos, mas em menor extensão do que às Universidades, através da Lei n.º 54/90 de 5 de Setembro. Para as universidades a Lei consagra as autonomias: estatutária, científica, pedagógica, administrativa, financeira e disciplinar. Mais tarde Decreto-Lei n.º 252/97, de 26 de Setembro, transferiu para estas todo o património imobiliário.

A Lei de Autonomia dos Politécnicos atribui-lhes autonomia estatutária, administrativa, financeira e patrimonial. As escolas superiores politécnicas possuem autonomia administrativa, financeira, científica e pedagógica. A autonomia pedagógica destas escolas é, no entanto, muito mais restritiva remetendo para a tutela a criação, suspensão, e extinção de cursos, situação que ocorre igualmente nas instituições privadas de ensino superior.

A Lei n.º. 26/2000 de 23 de Agosto veio impedir a entrada em funcionamento de novos cursos sem o registo efectuado através de portaria do Ministro da Educação, medida estabelecida para as universidades e politécnicos, públicos e privados.

A Lei n.º. 1/2003 de 6 de Janeiro revogou a lei n.º. 26/2000 mas manteve a necessidade do registo e veio, ainda, prever a criação de um sistema de acreditação de cursos e medidas que poderão levar ao não financiamento ou mesmo ao cancelamento de cursos sem procura. O governo, desta forma, pretendeu reforçar o seu papel regulador, com consequente redução da autonomia das instituições. O sistema de acreditação não se encontra ainda implementado embora constitua uma das actuais prioridades do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. A decisão do não financiamento dos cursos sem procura está já a ser aplicada aos cursos cujo número de alunos inscritos pela primeira vez no primeiro ano seja inferior a dez decorridos três anos consecutivos.

4.3. UMA POLÍTICA DE QUALIDADE

O enorme crescimento do número de estudantes no ensino superior e do número de instituições públicas e privadas bem como a diversificação deste nível de ensino e o grande crescimento verificado nos institutos politécnicos levaram a que se fosse criando na sociedade portuguesa um grande consenso em relação à necessidade de avaliação da qualidade do ensino superior.

A necessidade de avaliação do sistema educativo português e como tal do ensino superior começou a ser reconhecida formalmente com a publicação da Lei de Bases do Sistema Educativo (Lei n.º 46/86, de 14 de Outubro). Neste aspecto refere o n.º 1 do artigo 49º da Lei de Bases que *“O sistema educativo deve ser objecto de avaliação continuada, que deve ter em conta os aspectos educativos e pedagógicos, psicológicos e sociológicos, organizacionais, económicos e financeiros e ainda os de natureza político-administrativa e cultural.”*

A Lei de Autonomia das Universidades (Lei n.º 108/88 de 24 de Setembro) veio, depois, determinar no seu artigo 32º que *“o governo deve apresentar na Assembleia da República uma proposta de Lei sobre o regime de avaliação e acompanhamento da actividade das Universidades.”* Tendo em vista a preparação dessa proposta de lei, o então Ministro da Educação, professor Roberto Carneiro, decidiu nomear em 1989 (através do Despacho 190/ME/89, de 27 de Outubro) um grupo de trabalho constituído por dois representantes nomeados pelo Ministério da Educação (Professores José Mariano Gago e Diogo Homem de Lucena) e um representante do CRUP, Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (o Professor Fernando Real, mais tarde substituído pelo professor António Simões Lopes em virtude de o primeiro ter sido convidado a integrar o Governo). O relatório elaborado pelo grupo de trabalho sobre avaliação e acompanhamento das Universidades foi apresentado em 1990.

Neste ano, é estabelecido na Lei n.º 54/90 de 5 de Setembro (Estatuto e Autonomia dos Estabelecimentos de Ensino Superior Politécnico) determinação semelhante à prevista na Lei de Autonomia das Universidades. Refere o n.º 1 do artigo 48º desta Lei que: *“Para efeitos do disposto no artigo 49º da Lei n.º 46/86 de 14 de Outubro (Lei de Bases do Sistema Educativo), e tendo em conta o disposto na*

presente Lei, o Governo deve apresentar à Assembleia da República uma proposta de lei sobre o regime de avaliação e acompanhamento da actividade dos institutos.”

Segundo Saraiva (1997) a avaliação das Universidades começou a ser estruturada antes da aprovação em 1994 da Lei de Avaliação do Ensino Superior (Lei n.º 38/94 de 21 de Novembro), por iniciativa do Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP) que organizou debates públicos com a participação de especialistas estrangeiros, efectuou estudos comparativos de diversos sistemas de avaliação europeus e desenvolveu um sistema de avaliação baseado no sistema holandês.

O processo de avaliação das universidades, da responsabilidade do CRUP, iniciou-se com uma experiência piloto que englobou 35 cursos de diferentes áreas de conhecimento. Para o efeito foi preparado um guião para o auto-estudo que foi utilizado na auto-avaliação destes cursos. Este guião, aprovado pelo CRUP em 1993 foi em 1995 homologado pela Ministra da Educação, Manuela Ferreira Leite, a título experimental. Posteriormente foi, também, preparado um guião para a avaliação externa.

Como já referimos, em 1994, foi publicada a Lei de Avaliação do Ensino Superior (Lei n.º 38/94 de 21 de Novembro) que estabelece as bases do sistema de avaliação e acompanhamento das instituições de ensino superior (artigo 1º) e abrange as instituições de ensino superior universitário e de ensino superior politécnico, públicas e não públicas. Com este diploma tornaram-se centrais as questões da qualidade e da eficiência do ensino superior.

A avaliação das universidades foi, depois, consagrada na Constituição da República Portuguesa na sua revisão de 1997. Estabelece o seu artigo 76º que:

“As universidades gozam, nos termos da Lei, de autonomia estatutária, científica, pedagógica, administrativa e financeira, sem prejuízo de adequada avaliação da qualidade de ensino.”

A implementação da Lei de Avaliação do Ensino Superior alargada a todos os subsistemas iniciou-se com a constituição de um Grupo de Reflexão e Acompanhamento do Processo de Avaliação das Instituições do Ensino Superior, incumbido de propor:

- Regras e princípios gerais para a definição e concretização do sistema de avaliação;
- A constituição das entidades representativas e o funcionamento do sistema em termos coesos e credíveis;

A este grupo coube, também, a elaboração do guião para a auto-avaliação e a preparação de um projecto de diploma legal que está na base do Decreto-Lei n.º 205/98 que criou o Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior (CNAVES).

Nos termos do artigo 4º da Lei n.º 38/94 de 21 de Novembro, o sistema de avaliação visa estimular a melhoria da qualidade das actividades desenvolvidas, informar e esclarecer a comunidade educativa, e a comunidade portuguesa em geral, assegurar um conhecimento mais rigoroso e um diálogo mais transparente entre as instituições de ensino superior e contribuir para o ordenamento da respectiva rede.

A avaliação (de acordo com o n.º 2 do artigo 3º da Lei n.º 38/94 de 21 de Novembro) engloba:

- “a) O ensino, designadamente as estruturas curriculares, o nível científico, os processos pedagógicos e as suas características inovadoras;*
- b) A qualificação dos agentes de ensino;*
- c) A investigação realizada;*
- d) A ligação à comunidade;*
- e) O estado das instalações e do equipamento pedagógico e científico;*
- f) Os projectos de cooperação internacional.”*

O sistema de avaliação considera ainda (n.º 3 do artigo 3º):

- “a) A procura efectiva dos alunos, o sucesso escolar e os mecanismos de apoio social;*
- b) A colaboração interdisciplinar, interdepartamental e interinstitucional;*
- c) A inserção dos diplomados no mercado de trabalho;*
- d) A eficiência de organização e de gestão”.*

Nos termos do artigo 6º da referida Lei a avaliação tem âmbito nacional e obedece aos seguintes princípios:

- “a) Autonomia e imparcialidade da entidade avaliadora;*

- b) Participação das instituições avaliadas;*
- c) Audição de docentes e discentes;*
- d) Publicidade dos relatórios de avaliação, respeitantes a cada instituição, e das respostas dos estabelecimentos avaliados.*

O artigo 5º da mesma Lei determina que os resultados da avaliação serão considerados para o efeito da aplicação de medidas adequadas à natureza das actividades avaliadas, nomeadamente:

- “a) Reforço do financiamento público;*
- b) Estímulo à criação de novos cursos ou desenvolvimento de cursos existentes;*
- c) Reforço do apoio a actividades de investigação científica;*
- d) Celebração de planos de desenvolvimento, com vista à correcção das disfunções e das disparidades encontradas no processo de avaliação”.*

Estabelece, ainda o artigo 5º que:

“Os resultados da avaliação das instituições de ensino superior, se negativos, podem, ainda determinar a aplicação das seguintes medidas:

- a) Redução ou suspensão do financiamento público quando as instituições não aplicarem as recomendações,*
- b) Suspensão dos registos dos cursos no ensino universitário público;*
- c) Revogação da autorização de cursos, no ensino superior politécnico público;*
- d) Revogação da autorização de funcionamento de cursos ou de reconhecimento de graus, no ensino superior não público;*

A avaliação desenvolve-se em duas fases, a auto-avaliação e a avaliação externa culminando com a avaliação institucional global do ensino superior. Esta deve fornecer a informação necessária para o planeamento e desenvolvimento de cada um dos sub-sistemas e sectores do ensino superior (artigo 9º). O sistema de avaliação é independente da Inspeção-Geral da Educação ou de outros serviços do Estado (artigo 10º).

Define o artigo 14º da Lei n.º 38/94 que o Governo estabelece, por decreto-lei ou protocolos, os princípios gerais a que deve obedecer a constituição das entidades representativas das instituições de ensino superior. Nesse sentido:

- Em 19 de Junho de 1995 foi assinado o Protocolo entre o Ministério da Educação, o Conselho de Reitores das Universidades Portuguesas (CRUP) e a Fundação das Universidades Portuguesas (FUP), relativo à Avaliação do Ensino Superior, reconhecendo a FUP como entidade representativa das universidades públicas e da Universidade Católica Portuguesa.

- Em 1998 foi publicado o Decreto-Lei n.º205/98 de 11 de Julho que criou o Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior (CNAVES) o qual tem como finalidade assegurar a harmonia, coesão e credibilidade do processo de avaliação e acompanhamento do ensino superior, tendo em vista a observância dos padrões de excelência a que deve corresponder o funcionamento global do sistema (artigo 11º).

- Em 16 de Dezembro de 1998 foi assinado o Protocolo entre o Ministério da Educação e a Associação dos Institutos Superiores Politécnicos Portugueses (ADISPOR), relativo à Avaliação do Ensino Superior, reconhecendo a ADISPOR como entidade representativa dos Institutos Politécnicos públicos.

- Em 3 de Março de 1999 foi assinado o Protocolo entre o Ministério da Educação e a Associação Portuguesa de Ensino Superior Privado (APESP) reconhecendo a APESP como entidade representativa das instituições particulares e cooperativas universitárias e politécnicas do ensino superior, para efeitos da coordenação do processo de avaliação daquelas instituições.

Para coordenação das actividades que lhes incumbe desenvolver no âmbito da avaliação, no seio das entidades representativas, foram criados conselhos de avaliação (artigo 5º do Decreto-Lei n.º205/98 de 11 de Julho).

Compete aos conselhos de avaliação nos termos do artigo 6º deste Diploma:

- “a) Organizar e coordenar os processos de avaliação externa;*
- b) Propor ao Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior as comissões externas de avaliação;*
- c) Propor ao Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior o guião dos estudos de auto-avaliação;*
- d) Acompanhar o desenvolvimento do processo de auto-avaliação;*
- e) Proceder à divulgação pública dos relatórios de avaliação respeitantes a cada instituição e das respostas das instituições avaliadas;*

- f) *Elaborar sugestões e recomendações referentes a estímulos da qualidade e o aperfeiçoamento do modelo de avaliação.*”

Nos termos do artigo 12º deste Decreto-Lei incumbe, em especial, ao Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior, apreciar, a partir do estudo dos relatórios de avaliação, a coerência global do sistema de avaliação, com incidência:

- “a) *Nos indicadores utilizados nas várias modalidades de ensino;*
b) *Nos níveis de exigência praticados;*
c) *Na relação entre os cursos ministrados e as tendências do mercado de trabalho;*
d) *Na perspectiva da dimensão europeia dos cursos avaliados*”.

Cabe, ainda, ao Conselho, na perspectiva de avaliação global do sistema de ensino superior, produzir relatórios prospectivos e recomendações de racionalização e melhoria do sistema de ensino superior.

Refere o artigo terceiro que: “*Com vista à credibilidade do processo de avaliação, o Conselho, nomeadamente através das respectivas comissões, deverá assegurar:*

- a) *O recurso às mesmas comissões externas de avaliação, em todos os casos de incidência na mesma área de conhecimento ou especialidade científica objecto de avaliação em cada subsistema do ensino superior;*
b) *Padrões de elevada exigência, sempre que possível com indicadores devidamente seleccionados;*
c) *Para cada subsistema, adopção dos mesmos guiões que permitam a utilização de critérios uniformes de apreciação dos indicadores, em relação a todas as instituições que ministrem a mesma modalidade de ensino.*”

Em 1997 foi publicada a Lei n.º 113/97 de 16 de Setembro que definiu as Bases do Financiamento do Ensino Superior Público. Esta Lei refere no artigo 5º que na sua relação com o ensino superior, o Estado se orienta, nomeadamente, no sentido de proporcionar estímulos ao incremento da qualidade dos serviços prestados e das funções desempenhadas. Para o efeito em cada ano económico financiará o orçamento de funcionamento das instituições tendo em conta os custos padrão e os indicadores e padrões de qualidade equitativamente definidos para o universo de

todas as instituições (artigo 6º). Além disso o financiamento base da investigação será assegurado de acordo com o princípio de avaliação da qualidade (artigo 7º).

Determina, ainda, este diploma a possibilidade de celebração de contratos programa entre o Estado e as instituições de ensino superior para a melhoria da qualidade de ensino e a existência de um exigente e rigoroso acompanhamento crítico da aplicação dos financiamentos atribuídos às instituições. Nesse sentido deveria ser exercida uma avaliação sistemática e continuada e proceder-se à realização de auditorias especializadas.

Em 23 de Março de 2001 foi publicado o Decreto-Lei n.º 88/2001. Este diploma veio proceder à integração dos estabelecimentos militares de ensino superior no sistema de avaliação deste nível de ensino instituído pela Lei n.º 38/94 de 21 de Novembro.

Em 2003 foi publicada a Lei n.º 1/2003 de 6 de Janeiro que Aprova o Regime Jurídico de Desenvolvimento e da Qualidade do Ensino Superior.

Até à aprovação desta Lei as Universidades gozavam do direito de criar os seus cursos cujo início de funcionamento dependia apenas de registo. Esta situação não acontecia nos Politécnicos em que o funcionamento dos cursos estava dependente da aprovação do Ministério da tutela. Com a entrada em vigor desta Lei todos os estabelecimentos de ensino superior público e reconhecidos de interesse público passam a gozar do direito, embora sujeitos a registo, de criar os seus cursos (artigo 25 do Regime Jurídico de Desenvolvimento e da qualidade do Ensino Superior).

Esta nova realidade levou à alteração do artigo 5º da Lei n.º 38/94 de 21 de Novembro que passou a ter a seguinte redacção:

1-

.....
“2- Os resultados da avaliação das instituições de ensino superior, se negativos, podem ainda determinar a aplicação das seguintes medidas:

- a) *Redução ou suspensão do financiamento público quando as instituições não aplicarem as recomendações;*
- b) *Suspensão do registo de cursos;*
- c) *Revogação do registo de cursos;*
- d) *Revogação do reconhecimento de graus;*

e) Encerramento das instituições.

3- O processo de avaliação das instituições ou dos cursos fica concluído, obrigatoriamente com a atribuição de uma classificação de mérito.

4- A acreditação académica compete às mesmas entidades que procedem à avaliação e consiste na verificação do preenchimento dos requisitos exigidos para a criação e funcionamento dos estabelecimentos de ensino e do registo dos cursos.

5- Os relatórios finais de avaliação assim como os actos de acreditação ou de recusa de acreditação são comunicados ao membro do governo responsável pelo ensino superior” (artigo 1º da Lei n.º 1/2003).

O artigo 2º desta Lei determina a aprovação do Regime Jurídico de Desenvolvimento e da Qualidade do Ensino Superior, fazendo dela parte integrante. De acordo com o seu artigo 33º o Estado exerce uma função essencial na garantia da qualidade do ensino superior sendo suas atribuições:

- “a) Assegurar que as instituições prestam informação sobre os indicadores de qualidade dos estabelecimentos de ensino e cursos e publicitá-la;*
- b) Assegurar a existência de um sistema de avaliação e acompanhamento das instituições de ensino superior;*
- c) Criar um sistema de fiscalização, assente na Inspeção-Geral da Ciência e do Ensino Superior, independentemente do sistema de avaliação.*

Para além disso o artigo 37º deste diploma determina a acreditação académica, já referida, que consiste na verificação do preenchimento dos requisitos exigidos para a criação e funcionamento dos estabelecimentos de ensino e do registo dos cursos. Esta acreditação compete à mesma entidade que procede à avaliação. As decisões de acreditação e de não acreditação dos estabelecimentos de ensino superior e dos cursos deverão ser comunicadas ao ministério da tutela podendo este no caso de não acreditação, proceder à suspensão ou revogação do funcionamento dos estabelecimentos ou o cancelamento do registo dos cursos com consequente cessação do seu funcionamento sendo, no entanto, garantida aos alunos a transferência para outro estabelecimento de ensino.

Apesar da legislação portuguesa determinar que os resultados da avaliação deverão ter consequências em função dos resultados (positivos ou negativos), o facto

é que, até ao momento, tal não aconteceu. Segundo Represas (2006), recentemente o CNAVES apontou várias críticas ao sistema de ensino superior português e defendeu, neste aspecto, a necessidade de a avaliação ter de surtir efeitos, devendo estes ter que ser regulamentados.

Este estudo, necessariamente breve, permite ter uma ideia do desenvolvimento do Ensino Superior em Portugal, essencial para, ao analisarmos a situação presente, podermos perceber, com maior profundidade, a nossa realidade actual.

O ensino superior português sofreu, ao longo da sua história, períodos de estagnação, avanços e recuos consoante a situação política do país.

Chegámos aos nossos dias com um sistema diversificado, contemplando ensino universitário e ensino politécnico, quer público quer privado, levado a cabo por um conjunto vasto de instituições que geograficamente estão dispersas um pouco por todo o país. O crescimento e a diversificação do ensino superior português determinaram a necessidade de criação de um sistema de avaliação deste nível de ensino que ao longo dos anos foi sendo desenvolvido, implementado e aperfeiçoado.

A participação de Portugal no Processo de Bolonha terá necessariamente repercussões no desenvolvimento e avaliação do sistema de ensino superior português. Este aspecto será desenvolvido no próximo capítulo.

**CAPÍTULO 5 – O PROCESSO DE BOLONHA E AS SUAS
IMPLICAÇÕES NA AVALIAÇÃO DO
ENSINO SUPERIOR**

Iremos, de seguida, fazer uma breve resenha histórica de todo o Processo de Bolonha iniciado na Reunião de Ministros de Educação na Sorbonne em 1998, até à última reunião de Ministros em Bergen, em 2005. Dada a extensão da informação, e de todos os documentos resultantes das inúmeras reuniões, convenções e participações neste processo, apenas serão apresentados de forma breve aqueles que considerámos mais importantes e sintetizadores das principais questões caracterizadoras e orientadoras, até ao momento, do Processo de Bolonha, com particular incidência no que se refere às decisões e recomendações relacionadas com a avaliação do ensino superior.

O processo de construção de um espaço europeu de ensino superior, coerente, compatível e competitivo foi iniciado pela designada Declaração de Sorbonne, assinada em 25 de Maio de 1998 pelos Ministros de Ensino Superior da Alemanha, França, Itália e Reino Unido, aquando das comemorações do 800º aniversário da Universidade de Paris. Nesta declaração chama-se a atenção para a necessidade de que a construção de uma Europa única não pode restringir-se ao euro, à banca e à economia, mas deve, também, passar pela construção de uma Europa do conhecimento. Afirmam que *“devemos reforçar e utilizar, na nossa construção, as dimensões intelectuais, culturais, sociais e técnicas do nosso continente. Elas têm estado, em larga medida, modeladas pelas suas universidades, que continuam a desempenhar um papel central no seu desenvolvimento.”* (Declaração de Sorbonne, 1998, p.1). Concluem que um espaço europeu, aberto, de ensino superior oferece abundantes perspectivas positivas, permitindo proporcionar as melhores oportunidades de os estudantes encontrarem o seu domínio de excelência, sendo para isso necessário que, por um lado, se respeite a diversidade e por outro, se desenvolvam esforços para abolir as barreiras de forma a facilitar a mobilidade e a cooperação.

No seguimento desta Declaração da Sorbonne foi feito um acordo com um número de países mais alargado (29 países) que passa a ser designada de Declaração de Bolonha. Esta Declaração assinada em 19 de Junho de 1999 pelos Ministros da Educação de 29 países europeus tem como principal objectivo o estabelecimento até 2010 do Espaço Europeu de Ensino Superior, coerente, compatível, competitivo e atractivo para estudantes europeus e de países terceiros. A declaração não é apenas

uma afirmação política, ela estabelece um programa de acção e define aspectos chave para concretizar o objectivo principal.

Para levar a cabo este objectivo foram identificadas seis linhas de acção:

1. Adopção de um sistema de graus comparável e legível;
2. Adopção de um sistema de ensino superior fundamentalmente baseado em dois ciclos, o primeiro de graduação e o segundo de pós-graduação.
3. Estabelecimento de um sistema de créditos;
4. Promoção da mobilidade;
5. Promoção da cooperação europeia no domínio da avaliação da qualidade;
6. Promoção da dimensão europeia no Ensino Superior.

A declaração não é, um tratado, uma convenção ou uma lei, mas um compromisso político, que estabelece um programa de acção no qual se definem os aspectos chave:

1. *“Um objectivo comum claramente definido: a criação de um espaço europeu coerente de ensino superior, como meio de ajudar a desenvolver:*
 - *a empregabilidade e a mobilidade na Europa;*
 - *a competitividade internacional e a atracção do ensino superior europeu no mundo;*
2. *Um prazo realista: o espaço europeu de ensino superior deverá estar concluído no decurso da próxima década;*
3. *Um conjunto de objectivos específicos:*
 - *Design de um quadro comum de referência de graus facilmente compreensíveis e comparáveis;*
 - *Articulação de estudos em níveis de formação inicial e de pós-graduação, os primeiros graus com relevância para o mercado de trabalho e os estudos de pós-graduação requerendo a conclusão anterior de um primeiro grau;*
 - *Generalização de sistemas de créditos compatíveis com o ECTS;*
 - *Dimensão europeia da garantia de qualidade;*
 - *Eliminação de obstáculos existentes à mobilidade de alunos, professores e graduados.*

4. *Uma continuidade organizada, uma estrutura e um processo de implementação assentes, principalmente, na cooperação intergovernamental, conduzida em colaboração com instituições e associações de ensino superior; a declaração afirmava também que os ministros de todos os estados se iriam reunir, de novo, em Praga em 2001 para reverem o progresso e o plano para os estádios seguintes.” (Haug, G., 2001).*

Tal como tinha sido previsto, realizou-se em 18 e 19 de Maio de 2001, em Praga (República Checa) a Conferência dos Ministros da Educação, representando 32 países, ora signatários do Processo de Bolonha, para rever o progresso alcançado até então e para alinhar direcções e prioridades para os anos vindouros. Tiveram em conta diversos documentos que resultaram de encontros e reuniões organizadas durante este período, nomeadamente as conclusões da Convenção das Instituições de Ensino Superior Europeias, realizada em Salamanca em 29 e 30 de Março e as recomendações da Convenção dos Estudantes Europeus, realizada em Gotemburgo, em 24 e 25 de Março, bem como da EUA (European University Association) e da ESIB (National Unions of Students in Europe).

Nesta Conferência de Praga, reafirmou-se o compromisso político assumido em Bolonha, nomeadamente a construção de um Espaço Europeu de Ensino Superior como condição para incrementar a atractividade e competitividade das instituições de ensino superior na Europa. Reconheceram a importância e a necessidade de mais três linhas de acção para o evoluir do processo:

- Promoção da aprendizagem ao longo da vida;
- Maior envolvimento dos estudantes na gestão das instituições de Ensino Superior;
- Promoção da atractividade do Espaço Europeu do Ensino Superior.

Estas linhas de acção derivaram dos seguintes princípios acordados:

- O Ensino Superior é um bem público e de responsabilidade pública;
- Os estudantes são membros da comunidade académica;
- Os estudantes são parceiros do governo das instituições.

Ficou marcada uma nova Conferência para a segunda metade de 2003 em Berlim, para rever o Processo. Foram constituídos grupos de seguimento e propostos diversos temas para debater em seminários durante esse período.

Inicialmente o processo de Bolonha foi impulsionado a nível político. No entanto, hoje está a ganhar ímpeto devido à participação activa de todas as partes interessadas: instituições de ensino superior, governos, estudantes e outros agentes sociais. As universidades devem converter as mudanças legislativas em realidades institucionais e em objectivos académicos significativos, para chegar aos ambiciosos objectivos projectados para 2010.

As Universidades e demais Instituições de Ensino Superior, desempenham um papel central na construção da sociedade europeia do conhecimento. Este papel exige-lhes grandes transformações e um contínuo empenhamento para que permaneçam centrais neste processo. O principal desafio, agora, é aplicar a multiplicidade de mudanças legislativas que foram tendo lugar na Europa, nos últimos anos, transformando-as em objectivos académicos com significado e em realidades institucionais.

Nesse sentido, entre 28 e 30 de Maio de 2003 realizou-se a segunda Convenção de Instituições Europeias de Ensino Superior de que resultou a designada Declaração de Graz que constitui o principal documento de política da European University Association (EUA). Foi formalmente adoptada pelo Conselho da EUA em 4 de Julho do mesmo ano no encontro de Leuven e foi transmitida no encontro de Ministros de Educação Europeus em Berlim constituindo-se como a posição das Universidades da Europa.

A Declaração pretende fornecer uma visão a longo prazo das universidades europeias e explicitar as prioridades para a próxima fase do Processo de Bolonha, baseando-se nos resultados do Relatório Trends 2003 e fornecer, também, as bases para a preparação do Plano de Acção da EUA para o período de 2004-2005.

Ela sistematiza a forma como as universidades europeias vêem o seu papel no futuro, identifica prioridades para a acção e estipula que iniciativas se esperam dos governos e o que é que as universidades precisam de fazer para garantir que permanecem centrais para o desenvolvimento da sociedade europeia através de:

- Manutenção das universidades como uma responsabilidade pública;

- Consolidação da investigação como uma parte integrante do ensino superior;
- Melhoria da qualidade académica construindo instituições fortes;
- Aumento da mobilidade e da dimensão social;
- Suporte ao desenvolvimento de uma estrutura política de garantia de qualidade para a Europa e, obviamente,
- Levando para a frente o Processo de Bolonha.

Para a definição de qual deverá ser o papel das Universidades depois de Berlim, foram acordados um conjunto de princípios, que definem os valores e a missão das universidades, bem como algumas linhas para alteração de procedimentos e de organização:

- “1 - As universidades são essenciais para o desenvolvimento da sociedade europeia. Criam, salvaguardam e transmitem conhecimentos vitais para o bem-estar social e económico a nível local, regional e global. Cultivam os valores e a cultura europeus.*
- 2 - As universidades defendem uma Europa do conhecimento, sustentada sobre uma forte capacidade investigadora e uma educação baseada na investigação, tanto de forma individual como mediante associações, entre universidades de todo o continente.*
- 3 - O desenvolvimento das universidades europeias sustenta-se sobre um conjunto de valores fundamentais: equidade; investigação e erudição em todas as disciplinas como parte integrante do ensino superior; alta qualidade académica; diversidade cultural e linguística.*
- 4 - Os estudantes são membros essenciais da comunidade académica. As reformas de Bolonha permitirão: facilitar a introdução de formas de aprendizagem flexíveis e individualizadas; melhorar a capacidade de obtenção de emprego dos diplomados e tornar as nossas instituições atractivas para estudantes da Europa e de outros continentes.*
- 5 - As universidades europeias são activas à escala mundial, contribuindo para a inovação e para o desenvolvimento económico duradouro (sustentado).*

6 - *As Universidades devem continuar a promover o mais alto nível de qualidade, governo e liderança.*” (Declaração de Graz, 2003).

De acordo com a Declaração de Graz estes princípios exigem alterações, nomeadamente, a nível dos governos e da gestão das universidades. Colocar em prática com êxito, as reformas, requer liderança, qualidade e gestão estratégica no seio de cada instituição.

Uma visão a longo prazo de uma Europa do conhecimento é um comprometimento que todos devem assumir sendo fundamental um reforço da autonomia das instituições para que todos os stakeholders possam contribuir. As universidades devem fomentar a liderança e criar uma estrutura de governo que permita à instituição, no seu conjunto, criar um rigoroso controlo de qualidade interno, de responsabilidade e transparência.

Nomeadamente, no que se refere ao financiamento, as instituições devem poder encontrar formas criativas de gerar fundos que permitam garantir um quadro financeiro estável que lhes permita desenvolver actividades melhorando a qualidade institucional e a capacidade de direcção estratégica.

As universidades têm a responsabilidade de desenvolver culturas internas de qualidade. Uma cultura de qualidade interna e procedimentos eficazes promovem os sucessos intelectuais e educativos. Com a colaboração activa dos estudantes, as universidades devem monitorizar e avaliar todas as suas actividades, incluindo os programas de estudo e os serviços. Os estudantes devem desempenhar o seu papel, contribuindo para o processo, prestando os seus serviços em comités apropriados, enquanto que os actores externos, agentes sociais, devem participar nos órgãos de gestão, conselhos de administração ou nos conselhos consultivos. Essa avaliação interna deve ser comprovada por avaliações externas. *“A EUA propõe que todas as partes responsáveis e em particular as universidades devem colaborar para estabelecer um “Comité de Qualidade da Educação Superior para a Europa” a título provisório. Proporcionaria um fórum para o debate e mediante a nomeação de um pequeno conselho, seguiria de perto a aplicação de um código de princípios proposto, desenvolvendo uma verdadeira dimensão europeia para a garantia da qualidade.”* (Declaração de Graz, 2003).

Um outro aspecto diz respeito à promoção de vínculos mais estreitos entre a Área Europeia de Ensino Superior e a Área Europeia de Investigação, como uma forma de fortalecer a capacidade investigadora da Europa e melhorar a capacidade e a atracção do Ensino Superior europeu, uma vez que a relação entre o ensino superior e a investigação é fundamental. Caberá à gestão das universidades e aos governos a promoção desses vínculos. Os governos deveriam, pois, dar pleno reconhecimento ao nível de doutoramento como o “terceiro ciclo” do Processo de Bolonha. Os diplomados de todos os níveis devem ter tido contacto com o meio da investigação e uma formação baseada na investigação. Devem melhorar-se as saídas profissionais para os jovens investigadores e professores, incluindo medidas para incentivar os jovens doutores a trabalhar na Europa ou a regressar à mesma.

Reforçar a colaboração europeia e aumentar a mobilidade ao nível de doutoramento e pós-doutoramento tornam-se essenciais, por exemplo através da promoção de programas de doutoramento conjuntos, aproveitando o grande potencial que a diversidade das universidades da Europa proporcionam, e constitui-se como mais um desafio para a gestão das instituições.

Considerando que a mobilidade estudantil e dos docentes fomenta, por si mesma, a qualidade académica, melhorando a capacidade de emprego dos indivíduos, para que a Área Europeia de Educação Superior (AEES) seja uma realidade, os governos devem esforçar-se por erradicar os obstáculos actuais à mobilidade, emendar a legislação relativa ao apoio ao estudante (por exemplo bolsas de estudo e empréstimos) e melhorar a regulamentação sobre cuidados médicos, serviços sociais e contratos de trabalho. Os governos e as instituições devem, conjuntamente, encorajar a mobilidade, melhorando o apoio aos estudantes (incluindo-se aqui apoio social, o alojamento e as oportunidades de trabalho a tempo parcial), o aconselhamento académico e profissional, a aprendizagem de idiomas e o reconhecimento dos títulos. As instituições deverão assegurar-se de que fazem uso pleno das ferramentas que fomentam a mobilidade, em particular o sistema ECTS e o Suplemento do Diploma. Além disso, *“o Relatório Trends 2003 demonstra que a base da informação, em particular o que se refere a temas de mobilidade é inadequada, implicando assim que os governos nacionais cooperem para melhorar*

os dados estatísticos e trabalhem conjuntamente com a Comissão Europeia para rever os actuais mecanismos de recolha de dados.” (Declaração de Graz, 2003).

De acordo com as universidades da Europa “*O colocar em prática de um sistema de três níveis (sendo o nível de doutoramento o terceiro deles) requer mudanças adicionais. As Universidades consideram acções prioritárias as seguintes:*

- *Consolidar o sistema ECTS como medida para reestruturar e desenvolver os curricula com o objectivo de criar vias de aprendizagem, incluindo a aprendizagem ao longo da vida, flexíveis e centradas no aluno.*
- *Debater e desenvolver definições comuns de quadros de classificações e de resultados da aprendizagem a nível europeu, ao mesmo tempo que se mantém as vantagens da diversidade e da autonomia institucional em relação aos curricula;*
- *Implicar os docentes, os estudantes, organizações profissionais e empregadores no novo desenho dos curricula para poderem dar o seu próprio valor aos diplomas de Bachelor e de Master;*
- *Continuar a definir e a promover nos curricula as capacidades e competências de emprego no sentido amplo e garantir que os programas de primeiro ciclo ofereçam a opção de aceder ao mercado de trabalho;*
- *Introduzir o Suplemento ao Diploma de forma mais extensa e nos dois idiomas mais utilizados, como forma de melhorar a capacidade de obtenção de emprego, difundindo-o amplamente entre os empregadores e organizações profissionais.” (Declaração de Graz, 2003).*

Os programas e os títulos conjuntos baseados em currículos integrados constituem um meio excelente para fortalecer a cooperação europeia. Os governos deveriam eliminar os obstáculos legais para a obtenção e o reconhecimento dos títulos conjuntos e também considerar os requisitos de financiamento específicos para a dita colaboração. As instituições deveriam identificar as necessidades e desenvolver programas conjuntos fomentando o intercâmbio de boas práticas resultantes de actuais projectos-piloto em curso e assegurando um alto nível de qualidade para a definição dos resultados esperados da formação e das competências adquiridas, assim como, pela utilização mais lata possível dos créditos ECTS. No entanto, deve-se ter em conta que, para levar a cabo todos os objectivos, o Processo

de Bolonha deve evitar o excesso de regulamentos e pelo contrário, desenvolver pontos de referência e descritores de níveis e cursos comuns.

Em 19 de Setembro de 2003, em Berlim, realizou-se uma nova Conferência de Ministros da Educação, de 33 países signatários, para mais uma vez reverem o Processo e acertarem prioridades para os próximos anos. Nesta Conferência foi aceite o pedido, para serem membros, mais sete países (passando a ser quarenta o número de países envolvidos). Segundo o Comunicado de Berlim (2003) nesta Conferência ficou estabelecido que, até 2005, deverão:

- Estar em pleno funcionamento os ECTS e o Suplemento ao Diploma;
- Reforçar as sinergias entre o Espaço Europeu do Ensino Superior e o Espaço Superior de Investigação, definidos como pilares fundamentais da consolidação da Sociedade do Conhecimento;
- Iniciar a implementação dos dois ciclos (o primeiro dará acesso ao segundo, que, por sua vez, dará acesso ao doutoramento);
- Promover sistemas de garantia de qualidade;

No que se refere a este último aspecto os ministros comprometeram-se a apoiar medidas de certificação de qualidade a nível institucional, nacional e europeu, considerando ser imprescindível desenvolver critérios e metodologias comuns de certificação. “Foi acordado que a partir de 2005, *os sistemas nacionais de certificação deverão contemplar:*

- *Uma definição das responsabilidades de cada uma das instituições envolvidas;*
- *A avaliação dos programas ou das instituições, incluindo avaliação interna, avaliação externa, participação dos estudantes e publicação dos resultados;*
- *Um sistema de acreditação, certificação ou procedimentos comparáveis;*
- *Participação internacional, cooperação e sistema de redes”* (Comunicado de Berlim, 2003).

Assim e, ao nível Europeu, os Ministros solicitaram à ENQA (European Network for Quality Assurance in Higher Education) o desenvolvimento de um conjunto de medidas e procedimentos relativos à certificação de qualidade e o ensaio de sistemas adequados à certificação de qualidade (agências e instituições).

Foi marcada uma nova Conferência de Ministros da Educação para Bergen, em Maio de 2005.

Esta conferência realizou-se em 19 e 20 de Maio de 2005. Foram aceites mais cinco membros, passando a quarenta e cinco os países participantes no processo de Bolonha e foi assumido manter o compromisso de estabelecer o Espaço Europeu de Ensino Superior (EEES) em 2010 e ajudar os novos países participantes a pôr em marcha os objectivos do processo.

No que se refere à garantia de qualidade e de acordo com o comunicado de Bergen (2005):

“Quase todos os países tomaram medidas para aplicar um sistema de garantia de qualidade baseado nos critérios acordados no Comunicado de Berlim e com um alto grau de cooperação e formação de redes. No entanto há que progredir bastante ainda, particularmente no que se refere à participação dos estudantes e à cooperação internacional. Ainda mais, instamos as instituições de Ensino Superior a continuar os esforços para incrementar a qualidade das suas actividades, através da introdução sistemática de mecanismos internos em correlação directa com a garantia de qualidade externa.

Adoptámos os padrões e guiões para a garantia da qualidade no EEES propostos pelo ENQA, comprometemo-nos a introduzir o modelo proposto de avaliação por pares das agências de qualidade nacionais, respeitando os critérios e os guiões comumente aceites. Acolhemos o princípio de um registo europeu de agências de qualidade (...). Pedimos que a forma prática da sua aplicação fosse desenvolvida pela ENQA em colaboração com a EUA, EURASHE e ESIB, que nos farão chegar um relatório através do grupo de seguimento. Realçamos a importância da cooperação entre agências reconhecidas a nível nacional tendo em vista incrementar o reconhecimento mútuo das decisões sobre acreditação ou garantia de qualidade.”

Na sua proposta, a ENQA considera que haverá necessidade de uma avaliação cíclica às agências nacionais e seus membros, e recomenda que qualquer agência europeia deverá conduzir, ou ser submetida, a intervalos regulares nunca superiores a cinco anos, a uma avaliação externa cíclica aos seus processos e as suas actividades.

As orientações determinadas pelo desenvolvimento do processo de Bolonha terão, necessariamente o seu impacto nos diversos países signatários. Neste contexto, abordaremos, no próximo capítulo, as novas perspectivas para a avaliação do ensino superior em Portugal.

6. NOVAS PERSPECTIVAS PARA A AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR EM PORTUGAL

Passaram dez anos desde o início das actividades organizadas de avaliação do ensino superior em Portugal. Neste período realizaram-se dois ciclos completos de avaliação de cursos universitários públicos e da Universidade Católica e um ciclo dos cursos do ensino politécnico público e do ensino universitário e politécnico privados.

Apesar de alguma lentidão verificada na avaliação dos cursos dado o seu número elevado e de a divulgação dos resultados não ter sido muito esclarecedora e muito difundida, este processo veio desenvolver nas instituições de ensino superior um ambiente de qualidade em que muitas delas criaram estruturas e procedimentos no sentido da melhoria contínua dos serviços prestados. No entanto, começa, hoje, a concluir-se que a avaliação dos cursos dá pouca relevância a um conjunto de aspectos importantes da vida das instituições e que por vezes se verificam opiniões divergentes em relação a aspectos comuns aos vários cursos de uma mesma instituição. Nesse sentido, o CNAVES pretende que o Sistema Nacional de Avaliação evolua para uma modalidade mais abrangente que permita ter uma visão mais sistémica das instituições pelo que deliberou que, a partir de 2005, a modalidade a adoptar seria de “avaliação por unidade funcional”.

Esta modalidade vai de encontro ao carácter mais abrangente que a legislação prevê para a avaliação, nomeadamente, no que se refere à “classificação de mérito” e acreditação de cursos e estabelecimentos de ensino e vai, também, de encontro às orientações determinadas pelo desenvolvimento do processo de Bolonha. Neste sentido o CNAVES tem já elaborado um novo “Guião de Auto-avaliação de uma Unidade Funcional” baseado, em grande medida, na fundamentação aqui explicitada.

Em 9 de Janeiro de 2006 é publicado o Despacho n.º 484/2006 de do Ministro da Ciência Tecnologia e do Ensino Superior. Refere este Despacho que “*o Governo propôs-se, no programa que submeteu à apreciação da Assembleia da República, promover a qualidade do sistema de ensino superior num quadro que garanta a sua integração no actual contexto europeu, assim como a qualificação dos portugueses no espaço europeu. Neste âmbito, e no actual quadro internacional, é imperativo que todo o nosso sistema de ensino superior, público e privado, universitário e politécnico, seja avaliado internacionalmente de forma independente, transparente e exigente, à luz de padrões internacionais, de modo a ser possível a reorganização da rede actual à luz dos desafios do futuro.*”

Refere, ainda este despacho que este exercício de avaliação se deverá basear na experiência adquirida pelas instituições ao longo da última década e que a avaliação internacional dos centros de investigação implementada em Portugal desde 1996, pela Fundação para a Ciência e Tecnologia, viria a consagrar novas práticas de avaliação na comunidade universitária, assim como uma cultura de avaliação e exposição internacional, que agora se pretende estender a todo o ensino superior.

Assim, *“pretende-se complementar o actual sistema de avaliação do ensino superior – que deve naturalmente prosseguir e reforçar-se – com um processo de avaliação internacional de todo o sistema, assim como estruturar um sistema de garantia de qualidade que responda às novas exigências que emergem no espaço europeu de ensino superior. (...) Neste contexto, feita a experiência da avaliação de cursos superiores, universitários e politécnicos, públicos e privados, é tempo de ir mais além e de lhe acrescentar um sistema nacional de garantia de qualidade no ensino superior, reconhecido internacionalmente que abranja todas as suas instituições e que valorize as competências específicas de ambos os subsistemas. (...) De facto, a implementação de uma avaliação apropriada de nível internacional de todo o sistema de ensino superior e das suas instituições deve ser parte essencial de qualquer estratégia para que se garanta o seu reconhecimento nacional e internacional, assim como a total integração a nível europeu da rede de instituições de ensino superior português”* (Despacho n.º 484/2006).

É de salientar que, embora o n.º 3 do artigo 9º da Lei n.º 38 /94 de 21 de Novembro determine que os processos de auto-avaliação e de avaliação externa das actividades das instituições deverão ser complementados com a avaliação institucional global do ensino superior, a qual deve fornecer a informação necessária para o planeamento e desenvolvimento de cada um dos seus subsistemas e sectores, constatamos que esta até ao momento não foi realizada. Neste contexto o governo decidiu proceder à avaliação internacional do ensino superior para além de pretender até final da legislatura rever o enquadramento legal em vigor no que se refere ao sistema de garantia de qualidade. Da avaliação internacional deverão resultar propostas de reformas institucionais e orgânicas ao nível do ensino superior.

Cabendo ao Ministro da Ciência Tecnologia e Ensino Superior a coordenação deste processo, através do despacho atrás referido, determinou que fosse efectuada

uma análise integrada das conclusões e dos relatórios dos últimos ciclos de avaliação desenvolvidos no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior, devendo, para este efeito, o CNAVES apresentar, até final de 2005, uma proposta de plano de trabalho e respectivo calendário para a concretização deste processo. Este plano deverá ser elaborado com a colaboração da FUP, ADISPOR e APESP. O Ministro decidiu, ainda, complementar as práticas de avaliação em vigor com a avaliação global do sistema e a avaliação do sistema de garantia da qualidade e das práticas de acreditação.

De acordo com o Despacho n.º 484/2006 de 9 de Janeiro, “a avaliação global do sistema de ensino superior ficará a cargo da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e terá como objectivos:

- a) *Avaliar o desempenho sistémico de todo o ensino superior português no contexto Europeu, aconselhando sobre estratégias de racionalização para todo o sistema de ensino superior;*
- b) *Aconselhar como o sistema de ensino superior pode responder aos novos desafios que emergem para Portugal no espaço europeu, nomeadamente sobre como o sistema de ensino superior contribui para a satisfação das necessidades sociais e económicas do país e da Europa, contribuindo para a qualificação da sociedade, e, consequentemente, sobre a missão que deve caber a cada um dos seus subsistemas;*
- c) *Avaliar os mecanismos de acesso e de saída do sistema de ensino superior, incluindo o tipo de diplomas disponíveis e a facilitação de oportunidades de emprego aos novos diplomados;*
- d) *Analisar o papel da investigação científica no ensino superior, assim como a estrutura de governação e as relações estabelecidas entre as instituições de ensino superior e as suas estruturas de investigação e desenvolvimento, incluindo os processos de desenvolvimento de carreiras (docente, investigação e não docente) e as práticas de emprego científico, nomeadamente para jovens investigadores e docentes;*
- e) *Avaliar a estrutura de governação e as relações entre as instituições e as autoridades políticas nacionais;*

- f) Avaliar os mecanismos de financiamento, os níveis de financiamento disponíveis e o grau de eficiência com que os recursos são utilizados;*
- g) Aconselhar sobre os esquemas de acreditação e de avaliação e a eficácia dos processos de qualidade internos e externos tomando como referência os padrões da Área Europeia de Ensino Superior;*
- h) Avaliar a interação entre o sistema de ensino superior e os actores económicos e sociais, e, em particular, analisar a sua contribuição para o desenvolvimento local e regional;*
- i) Analisar e aconselhar sobre as práticas de internacionalização do próprio sistema de ensino superior, incluindo a mobilidade de estudantes e docentes e a cooperação institucional” (ponto 3).*

No que se refere à avaliação do sistema de garantia da qualidade e das práticas de acreditação, esta “*será realizada sob a responsabilidade da Rede Europeia para a Garantia da qualidade no Ensino Superior (ENQA), em coordenação com o Conselho Nacional para a Avaliação do Ensino Superior (CNAVES), e terá como principais objectivos:*

- a) Avaliar as práticas de acreditação e de garantia da qualidade disponíveis;*
- b) Avaliar as actividades das agências portuguesas de avaliação da qualidade, nomeadamente do CNAVES e das entidades representativas do Ensino Superior, A Fundação das Universidades Portuguesas (FUP), a Associação dos Institutos Superiores Politécnicos Portugueses (ADISPOR) e a Associação Portuguesa do Ensino Superior Privado (APESP), bem como os respectivos procedimentos;*
- c) Avaliar as práticas de acreditação profissional em vigor;*
- d) Fazer recomendações que garantirão a instituição de um sistema nacional de acreditação e de práticas que vão ao encontro dos padrões e das directrizes par a garantia da qualidade na área Europeia do Ensino Superior” (Ponto 4).*

Estes dois processos de avaliação deverão estar concluídos até Dezembro de 2006.

Para além dos aspectos atrás referidos, o Despacho de 21 de Novembro determina a criação de um programa voluntário de avaliação institucional, de âmbito internacional, dos estabelecimentos de ensino superior e respectivas unidades orgânicas, a realizar pela EUA (Associação Europeia das Universidades) em colaboração com a EURACHE (Associação Europeia de Instituições de Ensino Superior) e integrando peritos de sistemas não europeus, nomeadamente dos Estados Unidos e do Canadá com experiência de avaliação dos ensinos universitário e politécnico, de forma a ter em conta a especificidade de cada subsistema de ensino superior. A avaliação institucional incidirá *“designadamente sobre os seguintes pontos:*

- a) As principais características, positivas e negativas, das instituições no contexto europeu, bem como a respectiva eficácia e o correspondente estado de desenvolvimento;*
- b) O nível de autonomia institucional e os mecanismos de governação e gestão, com sugestões para melhoria;*
- c) A capacidade institucional para a adaptação e a mudança, com ênfase nas estratégias de resposta aos crescentes desafios postos às instituições de ensino superior;*
- d) O acesso ao ensino superior, incluindo o modo como os estudantes são recrutados, os mecanismos de admissão e a medida em que as instituições respondem aos desafios emergentes da aprendizagem ao longo da vida e da necessidade de aumentarem a base de conhecimento da população portuguesa e de se abrirem a novos públicos;*
- e) Os mecanismos de saída do sistema de ensino superior, incluindo o tipo e a relevância dos diplomas disponíveis, assim como os procedimentos de facilitação de emprego de novos diplomados;*
- f) A estrutura de governação e as relações estabelecidas entre as instituições de ensino superior e as suas estruturas de investigação e desenvolvimento, incluindo os processos de desenvolvimento das carreiras (docente, investigação e não docente) e as práticas de emprego científico, nomeadamente para jovens investigadores e docentes;*

- g) As metodologias e os procedimentos utilizados na distribuição dos recursos e o nível de financiamento;*
- h) O tipo, a dimensão e a qualidade do conjunto total das instituições incluídas no sistema português de ensino superior e as recomendações para promover a sua racionalização e diversificação e a definição das missões que devem ser cometidas a cada subsistema” (ponto 6.3).*

Nesta avaliação institucional caberá aos estabelecimentos de ensino e respectivas unidades orgânicas requerer a avaliação junto da EUA. Para este efeito o Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior abrirá um concurso anual destinado a co-financiar os custos desta avaliação das instituições que se candidatarem.

No capítulo seguinte iremos descrever o modelo de avaliação da satisfação dos estudantes, defendido por Harvey, que tem sido utilizado pela UCE e tem sido referência para muitas outras instituições de ensino superior.

CAPÍTULO 7 – O MODELO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS

Antes de se passar à descrição do modelo de avaliação da satisfação dos estudantes, que tem sido utilizado pela UCE e tem sido referência para muitas outras instituições, entendendo-se ser conveniente fazer uma breve abordagem aos conceitos de satisfação e qualidade dos serviços.

“Todos nós (...) somos clientes ou utilizadores de ampla variedade de serviços comerciais e públicos, por exemplo, (...), hospitais, lojas, estabelecimentos educacionais, empresas de entretenimento, serviços de polícia, restaurantes, televisão e Internet” (Johnston & Clark, 2002, p.23). O cliente é a razão da existência das organizações e serviços e, na maioria dos casos, é o juiz final que avalia se a qualidade do serviço atende às exigências e que determina o sucesso das organizações a longo prazo. Esta deve ser uma motivação mais do que suficiente para que os seus responsáveis assegurem que há compatibilidade entre as expectativas e os serviços prestados para satisfazerem ou mesmo encantarem os seus clientes.

Embora a necessidade de satisfazer os clientes seja algo que se considera evidente, este é, precisamente, o problema de muitas organizações em que são feitas suposições sobre o que os clientes realmente desejam e, mesmo que estes tenham sido consultados, isso pode ter sido há tanto tempo que tal informação se torna irrelevante ou mesmo perigosa se for tida em conta. *“Entender o que satisfaz ou encanta os clientes é algo que deve ser continuamente perseguido* (Johnston & Clark, 2002, p.122).

“Em termos simples, satisfação é o resultado da avaliação de um serviço por um cliente, baseado na comparação das suas percepções com as suas expectativas anteriores. Se a percepção, a experiência e os resultados do serviço atendem às expectativas do cliente, ele deve ficar satisfeito (ou minimamente satisfeito). Se a sua percepção do serviço exceder as expectativas, ele ficará mais do que satisfeito, ou até encantado. Se as suas percepções não atenderem as suas expectativas ele pode ficar insatisfeito ou até irritado” (Schneider & Bowen, 1999, citado por Johnston & Clark, 2002, p.122).

Johnston e Clark (2002) consideram que a expressão qualidade de serviço é usada com significados diversos. Por vezes é utilizada para identificar a forma como

um cliente é tratado. Pode também significar o resultado e a experiência do serviço recebido pelo cliente. Outras definições incluem “satisfação”, uma impressão relativa da organização e dos seus serviços. Outras vezes a qualidade do serviço é usada com o mesmo significado de satisfação, isto é, o grau de ajustamento entre as expectativas de um cliente e as percepções de um serviço.

A qualidade do serviço é mais frequentemente usada como algo mais duradouro, enquanto a satisfação é específica à situação e experiência. A satisfação tem que ser experimentada enquanto que o cliente pode ter uma ideia da qualidade do serviço de uma organização sem nunca o ter experimentado” (Oliver, 1993, citado por Johnston e Clark, 2002, p.126).

Bitner e Hubbert (1994) citados por Johnston e Clark (2002) definem qualidade de serviço como a impressão geral do cliente sobre a inferioridade/superioridade relativa da organização e dos seus serviços. Estudos efectuados por Taylor e Baker (1994) citados por Johnston e Clark (2002) sugerem que há um relacionamento interactivo entre satisfação e qualidade do serviço, isto é, cada uma pode ter efeito moderador sobre a outra. Patterson e Jonhson (1993) citados por Johnston e Clark (2002) consideram que os julgamentos da satisfação se decompõem na qualidade do serviço e numa atitude global sobre o serviço.

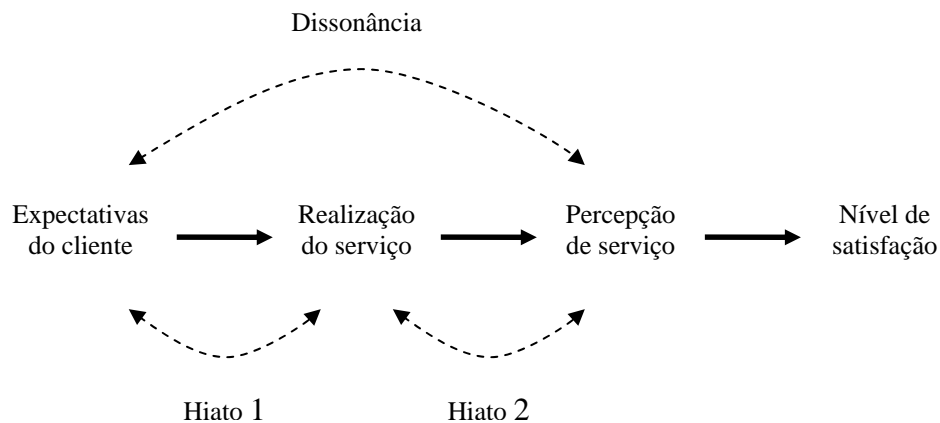
Quando falamos da qualidade de um serviço que fornecemos esta pode não corresponder à forma como o cliente vê o serviço, como percebe a sua qualidade e, assim pode haver dissonância entre as suas expectativas e a sua percepção do serviço realizado. Esta dissonância, representada na Figura 2 pode ser resultado da discrepância entre expectativas e serviço realizado (designada na figura por Hiato 1) e/ou entre serviço realizado e percepção (designada por Hiato 2).

Defendem Johnston e Clark (2002) que há várias razões para a existência do Hiato 1. O serviço pode ter sido inadequadamente estruturado ou organizado ou pode não haver recursos suficientes para atender às expectativas. É, também, possível que o cliente tenha expectativas inapropriadas. A organização inadequada de um serviço pode ser resultado de mau entendimento das expectativas do cliente, pelos gestores, sendo possível que os responsáveis do serviço não tenham dedicado tempo e esforço suficientes para o organizar ou para obter *feedback* dos clientes sobre o que estes

julgam ser um nível de serviço apropriado. A organização inapropriada dos serviços resulta em má utilização dos recursos.

As expectativas inapropriadas podem resultar de marketing inapropriado, de promessas feitas pela organização que não podem ser atendidas, de má comunicação. Também há clientes que criam expectativas irrealistas em relação à organização e funcionamento dos serviços. Em relação a estes indivíduos torna-se necessário refazer as suas expectativas, antes ou durante a prestação do serviço.

Figura 2 – Modelo simplificado dos Hiatos



Fonte: Adaptado de Johnston e Clark (2002).

O hiato 2 pode ser resultado da realização incorrecta de um serviço ou de os clientes perceberem inadequadamente o serviço. A realização incorrecta de um serviço pode acontecer em muitas organizações. Por vezes os serviços são complexos, são actividades baseadas em pessoas e estas podem errar. Um problema ocasionado com um mau serviço prestado deve ser resolvido ou pelo menos minorado com a rectificação do erro cometido. Nas organizações torna-se necessário lembrar que a realidade é o que os clientes percebem e cada serviço será percebido de modo pessoal, emocional e, por vezes, irracional.

“A percepção da qualidade do serviço pelos clientes pode não ser a mesma qualidade percebida pela organização, porque os seres humanos tendem a filtrar o que vêem e experimentam.”

- *Filtragem selectiva – apenas percebendo o que é relevante para as necessidades actuais;*
- *Distorção selectiva – modificando e procurando informações que apoiam as crenças e os preconceitos pessoais;*
- *Retenção selectiva – lembrando apenas o que é relevante para as necessidades e crenças”* (Johnston & Clark, 2002, p.127).

Idealmente há igualdade entre a qualidade do serviço prestado e a qualidade do serviço percebida pelo cliente.

Podendo ser forçado considerar os alunos do ensino superior como clientes, uma vez que estes fazem parte integrante do próprio sistema e em Portugal participam nos órgãos de gestão das instituições, o facto é que eles são uma das razões fundamentais de existência das instituições de ensino superior e a avaliação que fazem da qualidade destas pode determinar o seu sucesso a longo prazo, particularmente numa fase em que ao aumento de vagas no ensino superior tem correspondido a um decréscimo do número de candidatos a este nível de ensino. O consequente aumento da concorrência entre instituições deve constituir uma motivação mais do que suficiente para que os seus responsáveis assegurem que há compatibilidade entre as expectativas e o ensino/serviços efectivamente prestados aos alunos.

A avaliação da satisfação dos alunos foi considerada uma metodologia de extrema importância para o processo de qualidade em algumas instituições de ensino superior e usada com regularidade nomeadamente na Inglaterra onde foi desenvolvido um modelo pelo Professor Lee Harvey.

Este modelo de avaliação da satisfação dos alunos (Harvey, 2003) *“tem sido usado pela UCE (University of Central England) há mais de 15 anos e tem servido de referência para muitas outras instituições inglesas pelas qualidades que tem revelado. Esta abordagem foi concebida para ser uma ferramenta efectiva com a qual se pode obter, analisar e recolher o ponto de vista dos estudantes, da sua experiência do ensino superior com o objectivo de produzir mudanças e melhorias.”* (Harvey, 2003, p.7)

O modelo pode ser esquematizado sob a forma de um “Ciclo de Satisfação”, uma vez que após a recolha de dados, eles devem ser transformados em informação

que possa ser usada dentro da instituição, devem levar a acções efectivas, que por sua vez devem ser avaliadas e monitorizadas, sendo novamente sujeitas à avaliação dos estudantes, sempre de forma contínua.

A opinião dos alunos pode ser recolhida de diversas formas:

- Discussões ou conversas informais;
- Sessões formais tais como grupos de discussão, discussões orientadas, ou caixas de sugestões;
- Comissões ou associações representativas;
- Questionários.

Normalmente os questionários são os de mais fácil implementação pela maior facilidade de distribuição e pela maior quantidade em menor espaço de tempo de recolha de dados. *“Os instrumentos de recolha de dados da satisfação dos alunos são uma ferramenta pela qual a instituição pode compreender a complexidade de uma experiência total de aprendizagem e incluem a liderança institucional mais directamente nos mecanismos de desenvolvimento da qualidade”* (Wiers-Jenssen *et al.*, 2002, cit. por Harvey, 2003, p.7).

Em geral, os instrumentos abordam o levantamento de cinco áreas:

- Nível da satisfação da experiência total como estudante da instituição;
- Nível de satisfação com os docentes;
- Nível de satisfação com os *curricula* de cada curso particular;
- Nível de satisfação com uma disciplina em particular;
- Nível de satisfação com instalações e equipamentos.

Esta abordagem, de satisfação dos alunos, é única em combinar 4 elementos:

- Questões determinadas pelos stakeholders: foca-se na experiência total de aprendizagem tal como ela é definida pelos alunos;
- Escalas de satisfação e importância: para além de examinar a satisfação dos alunos em diversas áreas e identifica quais destas áreas são mais importantes para eles;
- Informação para acção da gestão: as áreas identificadas como importantes e sobre as quais os alunos não estão satisfeitos são as áreas de intervenção prioritária para a gestão;
- Um feedback claro e um ciclo de acção.

Figura 3 – Grelha de Satisfação e Importância.

	Muito Insatisfa- tório	Insatis- fatório	Nem satisfatório nem insatisfatório	Satisfa- tório	Muito Satis- fatório
Muito Importante	E	D	C	B	A
Importante	e	d	c	b	a
Pouco importante	(e)	(d)	(c)	(b)	(a)

Fonte: Adaptado de Harvey (2003).

Os dados estatísticos recolhidos ao longo da investigação são organizados de acordo com uma Grelha de Satisfação e Importância, exemplificada na Figura 3. A inclusão da dimensão importância permite saber onde deve ser colocado o esforço de melhoria ou mudança. As áreas que se situarem nos sectores E e D serão as áreas prioritárias de intervenção. Assim, as acções que implicam cada posição assumida na grelha de satisfação e importância poderão ser sintetizadas da forma explicitada na Figura 4.

Figura 4 – Grelha de Satisfação e Importância – áreas prioritárias de intervenção.

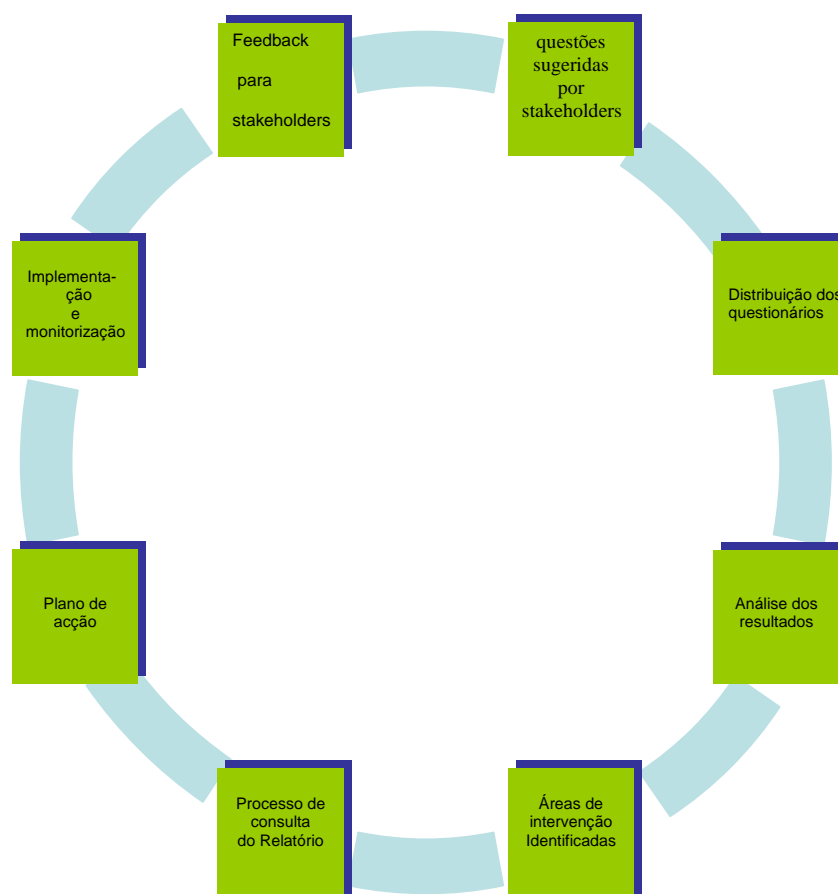
	Muito Insatisfa- tório	Insatis- fatório	Nem satisfatório nem insatisfatório	Satisfatório	Muito Satisfatório
	E	D	C	B	A
Muito Importante	Necessidades Urgentes para acção imediata	Acções nesta área têm alta prioridade	Esta área deve ser alvo para futuras melhorias	Não deve ser esquecida, melhorias são possíveis	Manter excelentes níveis
Importante	Acções para melhorias substanciais nesta área	Considerar esta área como alvo para melhorias	Assegurar que não é esquecida	Manter os níveis	Evitar excessos de confiança
Pouco importante	Melhorias quando os recursos o permitem	Assegurar que não existem mais deslizos	Atenção restrita	Manter os níveis onde for possível	Não há necessidade para acções

Fonte: Adaptado de Harvey (2003).

O centro deste processo está na acção e no Ciclo de Feedback (ver Figura 5). Este deverá ser um processo de identificação de responsabilidades para a acção e consequente acompanhamento para garantir que as acções realmente acontecem. Os resultados das acções devem ser comunicados de volta a quem deu as sugestões – os alunos. O processo de divulgação dos resultados deve ser construído individualmente para cada instituição, respeitando as suas características e organização próprias, seguindo, no entanto, os princípios básicos do modelo.

As instituições que adoptaram este modelo apenas variam precisamente na forma de divulgação dos resultados, tendo uma abordagem semelhante na recolha de dados.

Figura 5 – Ciclo de satisfação.



Fonte: Adaptado de Harvey, 2003.

Apesar das vantagens já enunciadas da utilização deste modelo de recolha de dados para o incremento da qualidade de uma instituição de ensino superior é necessário, para que tenha sucesso que este processo não esteja relacionado com:

- Financiamento;
- Recriminações ou sanções;
- Despedimentos de docentes.

Em síntese, poderão ser feitas algumas recomendações para a construção dum instrumento que efectivamente favoreça acções de melhoria e de incremento da qualidade. Se efectivamente se pretende efectuar melhorias, em primeiro lugar é necessário estabelecer um Ciclo de Acção que identifique claramente linhas de responsabilidade e de feedback e em segundo lugar os instrumentos de recolha de dados devem:

- Fornecer dados, quer para melhorias internas quer para informação para consumidores externos. No que se refere à divulgação externa à instituição, esta deverá ser previamente validada, nomeadamente através de um processo de avaliação externa;
- Ser construídos com o objectivo de melhorar as necessidades da instituição, daí a utilização dos *stakeholders*, neste caso os alunos, na sua construção garantindo assim que as questões são relevantes;
- Fornecer níveis de satisfação servindo como indicadores chave das áreas que os alunos consideram cruciais e portanto fornecer um alvo claro de acção;
- Ser dirigidos para as experiências de aprendizagem dos alunos, devendo focar-se no desenvolvimento da aprendizagem e não na competência do professor (uma vez que não é pacífico aceitar que os alunos disponham da informação necessária para avaliar, por exemplo, a competência científica dos professores);
- Ser escritos num estilo acessível;
- Ser construídos a um nível que permita que as acções possam ser implementadas.

PARTE II
ESTUDO DE CASO

CAPÍTULO 8 – CARACTERIZAÇÃO DA ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA DE VISEU

Com esta investigação realizada na Escola Superior de Tecnologia de Viseu (ESTV), tendo por base a recolha do nível de satisfação dos alunos, pretende-se criar condições, aos seus dirigentes, para avaliar os aspectos relativos ao funcionamento dos cursos e da Escola que são considerados insatisfatórios e promover medidas de mudança e melhoria, que deverão, depois, ser comunicadas aos alunos. Com este trabalho, apesar de se ter como fonte de inspiração o modelo da UCE, pretende-se a construção de um modelo próprio, adaptado àquela instituição e à realidade do ensino superior em Portugal.

O problema central desta investigação consistiu na construção de um questionário que permitisse determinar quais as áreas prioritárias de intervenção para melhorar a qualidade dos serviços prestados pela ESTV aos seus alunos e através dele determinar essas áreas e propor uma metodologia e medidas a implementar face aos resultados obtidos. Assim, após a passagem do questionário aos alunos e analisados os dados, estes devem ser transformados em informação que possa ser usada dentro da instituição, devem levar à definição de acções a efectivar que, por sua vez, devem ser implementadas e comunicadas aos estudantes, sendo, novamente, sujeitas à avaliação destes, de forma continuada (ciclo de satisfação).

Dado o período de tempo reduzido que tivemos para a conclusão deste trabalho não nos foi possível completar este ciclo pelo que, após a discussão dos resultados ficámos pela apresentação de propostas da metodologia a seguir e medidas a tomar para a conclusão do mesmo.

Para a realização da investigação torna-se necessário conhecer a estrutura orgânica da ESTV, a qual apresentamos de seguida.

8.1. MISSÃO INSTITUCIONAL

Nos termos da Lei nº 54/90 de 5 de Setembro, Estatuto e Autonomia dos Estabelecimentos de Ensino Superior Politécnico, a Escola Superior de Tecnologia de Viseu, integrada no Instituto Politécnico de Viseu, é uma instituição de ensino superior, genericamente orientada para a prossecução dos objectivos do ensino superior politécnico (artigo 1º) e um centro de formação cultural e técnica de nível superior, à qual cabe ministrar a preparação para o exercício de actividades

profissionais altamente qualificadas e promover o desenvolvimento da região em que está inserida (artigo 2º).

De acordo com o artigo 2º dos seus estatutos, a ESTV é um centro de criação, difusão e transmissão de cultura, ciência e tecnologia, articulando as suas actividades nos domínios do ensino, da formação profissional, da investigação e da prestação de serviços à comunidade. Está vocacionada para o ensino nas áreas científicas da Gestão, Turismo e Engenharias e tem como principal finalidade a formação de recursos humanos para o tecido económico.

8.2. ORGANIZAÇÃO INTERNA ACTUAL

Os órgãos de Gestão Administrativa, Científica e Académica estatutariamente consagrados são os seguintes:

- Assembleia de Representantes;
- Conselho Directivo;
- Conselho Científico;
- Conselho Pedagógico;
- Conselho Administrativo.

Para além destes Órgãos de Gestão, existe ainda o Conselho Consultivo, órgão alargado, composto por representantes de instituições e organizações locais e regionais e individualidades de reconhecido mérito. Este órgão reúne ordinariamente uma vez por ano e, para além disso, sempre que se entende necessário (por exemplo, é ouvido sempre que a Escola pretende criar um curso).

O funcionamento quotidiano da Escola assenta numa forte lógica departamental, estando criados e em funcionamento oito departamentos:

- Departamento de Engenharia Electrotécnica;
- Departamento de Engenharia Civil;
- Departamento de Engenharia Mecânica e Gestão Industrial;
- Departamento de Informática;
- Departamento de Ambiente;
- Departamento de Engenharia de Madeiras;

- Departamento de Gestão;
- Departamento de Matemática.

Para uma melhor visualização apresenta-se, no Anexo 1, o organograma da ESTV.

8.3. ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

De acordo com os estatutos, os Serviços Administrativos da ESTV, dirigidos pelo Secretário, compreendem:

- A Secretaria da ESTV – que desenvolve as suas actividades nos domínios do expediente, dos assuntos académicos, do pessoal e da administração financeira e patrimonial – e inclui:
 - *A Repartição Académica* – dirigida por um chefe de secção e integra as secções de alunos e cadastro e provas académicas.
 - *A Repartição Administrativa* – dirigida por um chefe de repartição e integra as secções de pessoal e expediente, de contabilidade e de património.
- *O Secretariado dos Órgãos de Gestão.*

Como serviços organizados existem ainda na Escola:

- *O centro de documentação* (Biblioteca)
- *A reprografia*
- *Os serviços de manutenção*
- *Os serviços sociais* aos quais compete a atribuição das bolsas de estudo e a exploração dos bares e da cantina. Dependem, no entanto, directamente do Instituto Politécnico de Viseu e não da ESTV.
- *A Associação de Estudantes* que, embora, funcionando em instalações cedidas pela Escola, tem autonomia em relação aos órgãos de gestão desta.

CAPÍTULO 9 – METODOLOGIA

9.1. OPERACIONALIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS

Tendo em conta o tipo de estudo que pretendemos efectuar definimos as seguintes variáveis independentes:

- 1 - **Curso;**
- 2 - **Sexo;**
- 3 - **Idade;**
- 4 - **Ano curricular;**
- 5 - **Condição dos alunos** em cada um dos aspectos seguintes:
 - 5.1 - **Trabalhadores estudantes e não trabalhadores estudantes;**
 - 5.2 - **Bolseiros e não bolseiros;**
 - 5.3 - **Repetentes e não repetentes;**

As variáveis dependentes são:

- **O nível de satisfação dos alunos** com o ensino ministrado nos cursos, serviços oferecidos, instalações e equipamentos disponíveis, manifestada através do preenchimento dum questionário.
- **O nível de importância** atribuída pelos alunos a cada um dos itens desse questionário.

9.2. OBJECTIVOS

- 1 - Elaborar um questionário destinado à recolha do nível de satisfação dos alunos com o ensino ministrado nos cursos, serviços oferecidos, instalações e equipamentos disponíveis e recolha do grau de importância atribuída a cada um dos itens.
- 2 - No que diz respeito aos resultados dos questionários passados aos alunos pretendemos identificar as áreas identificadas como prioritárias para intervenção, através do cruzamento entre o nível de satisfação e o grau de importância atribuído a cada um dos itens.
- 3 - Analisar as áreas sentidas pelos alunos como mais deficitárias e estabelecer relações com as variáveis acima referidas: curso, sexo, idade,

ano curricular, trabalhadores estudantes e não trabalhadores estudantes, bolseiros e não bolseiros, repetentes e não repetentes.

- 4 - Propor uma metodologia para, a partir dos resultados encontrados, definir formas de intervenção, resolução ou melhoria das áreas definidas como prioritárias e para concluir o Ciclo de Satisfação uma vez que a sua implementação total não é possível dado o tempo limitado para a realização do trabalho.

9.3. POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população é constituída pelos alunos que se encontram a frequentar os diversos cursos da Escola Superior de Tecnologia de Viseu, no ano lectivo 2004/2005, num total de 2991.

Esses cursos são:

- Engenharia Electrotécnica;
- Engenharia Civil;
- Engenharia Mecânica e Gestão Industrial;
- Engenharia de Sistemas e Informática;
- Engenharia do Ambiente;
- Engenharia de Madeiras;
- Gestão de Empresas;
- Gestão Comercial e de Produção;
- Contabilidade e Administração;
- Turismo.

Estes cursos encontram-se integrados nos departamentos atrás referidos. Os cursos de Turismo, Gestão de Empresas, Gestão Comercial e da Produção e Contabilidade e Administração fazem parte do Departamento de Gestão. Cada um dos restantes está integrado num departamento com a mesma designação do curso respectivo. Todos os cursos são bietápicos atribuindo o grau de licenciado no seguimento do grau de bacharel. Os cursos de engenharia têm uma duração de dez semestres (seis de bacharelato e quatro de licenciatura). O curso de Turismo e os restantes cursos da área de Gestão à excepção de Contabilidade e Administração têm a duração de oito semestres (seis de bacharelato e dois de licenciatura). O curso de

Contabilidade e Administração tem a duração de onze semestres (oito de bacharelato e três de licenciatura) por se tratar de um curso nocturno e por este motivo ser de duração prolongada. O número de alunos de cada curso consta do Quadro 2.

Quadro 2 – População distribuída por curso e ano curricular.

CURSO	1º ANO	2º ANO	3º ANO	4º ANO	5º ANO	6º ANO	TOTAL
Turismo	59	51	70	37	-	-	217
Engenharia Electrotécnica	118	76	50	43	26	-	313
Engenharia Civil	185	129	96	74	27	-	511
Engenharia Mecânica e Gestão Industrial	134	98	50	26	11	-	319
Engenharia de Sistemas e Informática	133	78	56	27	16	-	310
Engenharia do Ambiente	42	63	66	30	16	-	217
Engenharia de Madeiras	13	17	24	14	17	-	85
Gestão de Empresas	128	145	93	61	-	-	427
Gestão Comercial e da Produção	107	59	17	27	-	-	210
Contabilidade e Administração	98	87	81	66	29	21	382
TOTAL	1017	803	603	405	142	21	2991

A amostra é constituída pelos alunos de cada curso a funcionar na ESTV que responderam ao inquérito, tendo o mesmo sido passado aos alunos de todos os anos, de todos os cursos, à excepção dos alunos do primeiro ano, por considerarmos que estes poderiam não ter ainda o conhecimento necessário do curso e da escola que lhes permitisse uma resposta devidamente ponderada ao questionário.

Responderam ao questionário 859 alunos conforme pode ser verificado no Quadro 3.

Globalmente a amostra corresponde a 29% da população. Se, para o cálculo, excluirmos os alunos do primeiro ano, uma vez que estes não foram inquiridos, esta percentagem passa a 43,5%.

Quadro 3 – Amostra distribuída por curso e ano curricular.

CURSO	1º ANO	2º ANO	3º ANO	4º ANO	5º ANO	6º ANO	TOTAL	%
Turismo	-	27	45	20	-	-	92	10,7
Engenharia Electrotécnica	-	43	27	8	17	-	95	11,1
Engenharia Civil	-	59	47	22	18	-	146	17,0
Engenharia Mecânica e Gestão Industrial	-	33	19	10	6	-	68	7,9
Engenharia de Sistemas e Informática	-	37	23	17	6	-	83	9,7
Engenharia do Ambiente	-	27	20	16	14	-	77	9,0
Engenharia de Madeiras	-	7	16	7	6	-	36	4,2
Gestão de Empresas	-	56	23	21	-	-	100	11,6
Gestão Comercial e da Produção	-	35	14	11	-	-	60	7,0
Contabilidade e Administração	-	29	28	20	17	8	102	11,9
TOTAL	-	353	262	152	84	8	859	100

Destes alunos, 51,3% são do sexo masculino e 48,7% do sexo feminino, conforme se vê no Quadro 4.

Quadro 4 – Amostra distribuída por sexo

SEXO	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida
Masculino	437	50,9	51,3
Feminino	415	48,3	48,7
Total	852	99,2	100,0
Não indicaram o sexo	7	0,8	
Total	859	100,0	

No Quadro 5 é apresentada a distribuição da amostra por idades.

Quadro 5 – Amostra distribuída por idade.

IDADE	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Valida
19	25	2,9	2,9
20	81	9,4	9,5
21	125	14,6	14,7
22	160	18,6	18,8
23	134	15,6	15,7
24	91	10,6	10,7
25	63	7,3	7,4
26	61	7,1	7,2
27	23	2,7	2,7
28	20	2,3	2,4
29	11	1,3	1,3
30	11	1,3	1,3
31	3	0,3	0,4
32	3	0,3	0,4
33	3	0,3	0,4
34	8	0,9	0,9
35	4	0,5	,5
36	9	1,0	1,1
37	1	0,1	0,1
38	3	0,3	0,4
39	2	0,2	0,2
40	1	0,1	0,1
41	1	0,1	0,1
42	1	0,1	0,1
43	3	0,3	0,4
44	1	0,1	0,1
47	1	0,1	0,1
48	1	0,1	0,1
64	1	0,1	0,1
Total	851	99,1	100,0
Não indicaram a idade	8	0,9	
Total	859		

Conforme se verifica no Quadro nº6, cerca de 80% dos alunos têm idade inferior a 25 anos.

Quadro 6 – Amostra distribuída por idades: inferiores a 25 anos/ iguais ou superiores a 25 anos.

IDADE	Frequência	Porcentagem	Porcentagem Válida
Menor que 25 anos	679	79,1	79,8
Igual ou superior a 25 anos	172	20,0	20,2
Total	851	99,0	100,0
Não indicaram a idade	8	0,9	
Total	859	100,0	

De acordo com o Quadro 7, dos 859 alunos que responderam ao questionário 163 (19,2%) são trabalhadores estudantes.

Quadro 7 – Amostra distribuída por trabalhadores estudantes/não trabalhadores estudantes.

TRABALHADORES ESTUDANTES	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida
Sim	163	19,0	19,2
Não	688	80,1	80,8
Total	851	99,1	100,0
Não indicaram a situação	8	0,9	
Total	859	100,0	

Da análise do Quadro 8 verificamos que, dos 859 alunos que responderam ao questionário, 330 (38,9%) são bolsheiros.

Quadro 8 – Amostra distribuída por bolsheiros/não Bolsheiros.

BOLSEIROS	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida
Sim	330	38,4	38,9
Não	519	60,4	61,1
Total	849	98,8	100,0
Não indicaram a situação	10	1,2	
Total	859	100,0	

De acordo com o quadro 9, dos 859 alunos que responderam ao questionário, 524 (62,2 %) são repetentes.

Quadro 9 – Amostra distribuída por repetentes/ não repetentes.

REPETENTES	Frequência	Percentagem	Percentagem Válida
Sim	524	61,0	62,2
Não	318	37,0	37,8
Total	842	98,0	100,0
Não indicaram a situação	17	2,0	
Total	859	100,0	

9.4. INSTRUMENTOS

Os instrumentos utilizados neste estudo foram:

- 1 - Questionário de Satisfação e Importância, de perguntas fechadas, elaborado tendo em conta as regras de construção de questionários, destinado à recolha do nível de satisfação dos alunos com o ensino ministrado nos cursos, serviços oferecidos, instalações e equipamentos disponíveis e recolha do grau de importância atribuída a cada um dos itens.
- 2 - Questionário para recolha dos dados relativos às variáveis independentes e a outros dados biográficos comumente recolhidos (idade, sexo, etc.).

9.5. PROCEDIMENTOS

9.5.1. Construção dos instrumentos

A primeira fase do estudo consistiu na construção e pré-teste do Questionário.

Optámos por integrar os dois instrumentos referidos no ponto anterior num único questionário. A primeira parte inclui os dados relativos às variáveis independentes: curso, sexo, idade, ano curricular, trabalhador estudante, bolseiro,

repetente. A segunda parte é constituída pelos itens relativos à satisfação dos alunos e à importância que estes lhes atribuem.

Se atendermos à definição de Smith (1975, citado por Adams e Schevaneveldt, 1985, p.202), de questionário, como “*uma entrevista auto-administrada*”, a vantagem do questionário face à entrevista está no facto de aquele permitir uma recolha de dados mais extensa num curto espaço de tempo. Além disso, segundo Adams e Schevaneveldt (1985), este tipo de instrumento é considerado o adequado quando se pretende a classificação ou ordenação de atitudes ou opiniões, enquadrando-se por isso nos nossos objectivos. Tal estratégia metodológica, apresenta ainda como vantagens, ser de resposta fácil, requerer pouco tempo aos sujeitos no preenchimento, especificar o objectivo do assunto a tratar, promover a objectividade e, ainda, poder ordenar os resultados obtidos (Adams e Schevaneveldt, 1985).

De acordo com Ghiglione e Matalon, “*um inquérito completo deve começar por uma fase qualitativa, sob a forma de uma entrevista não directiva ou estruturada, seguido de uma fase quantitativa, a aplicação de um questionário a uma amostra(...)*” (1970, p.93). Deste modo, a selecção dos itens do questionário foi feita a partir da análise de conteúdo das respostas recolhidas de seis entrevistas aos alunos tendo havido a preocupação de seleccionar, para o efeito, dirigentes associativos, representantes dos alunos nos órgãos de gestão da escola ou membros dos núcleos dos cursos, pelo facto de possuírem um maior conhecimento do funcionamento e das actividades desenvolvidas pela Escola. Assim, para a construção dos itens, procedemos à realização de entrevistas semi-directivas, de acordo com a classificação apresentada por Ghiglione e Matalon (1978), por nos interessar uma recolha exploratória de informação que ajude a delimitar os diversos sub-domínios relacionados com o nosso objectivo de investigação.

Na elaboração do guião da entrevista (Anexo 2) respeitámos as indicações apontadas pela metodologia de construção de questões, nomeadamente o tipo de linguagem utilizado, o esquema de referência dos sujeitos e a sequência lógica de afunilamento progressivo das questões, de modo a que a entrevista pudesse garantir uma oportunidade de real comunicação entre entrevistador e entrevistado de forma a

decompor cada sub-domínio num número de itens que abarcassem a totalidade das sugestões dos entrevistados.

As entrevistas (Anexo 3) foram gravadas com a prévia autorização dos entrevistados, de forma a evitar interrupções no diálogo entre entrevistador e entrevistado e a informação recolhida foi submetida a uma análise de conteúdo.

Existem inúmeras definições de análise de conteúdo, a maioria das quais acentuando-lhe como tarefa inerente a avaliação sistemática, geral e objectiva de um material verbal determinado. A definição de Holsti citada por Ghiglione e Matalon (1978, p.160), parece-nos introduzir algo mais, quando considera como análise de conteúdo “*qualquer técnica para fazer inferências através da identificação sistemática e objectiva das características específicas de uma mensagem*”. Ela acentua a intenção de interpretação que esta técnica envolve.

Efectuámos uma análise de conteúdo categorial (Anexo 4), procedendo a uma categorização temática (Mucchielli, 1972) *à posteriori*, após leitura flutuante das respostas, uma vez que foi nosso objectivo encontrar os “núcleos de sentido” que servissem de ponto de partida para a construção dos itens em cada um dos sub-domínios pré estabelecidos.

Na construção do questionário (Anexo 5) foram, além das entrevistas, tidos em conta outros questionários, nomeadamente o questionário utilizado pela UCE (Anexo 6) e os questionários utilizados pela ESTV no processo de auto-avaliação dos seus cursos (Anexos 7 e 8). Foi ainda tida em conta a opinião de alguns docentes desta Escola com experiência na área da avaliação do ensino superior.

O questionário, de acordo com o modelo adoptado, tem a forma de questionário de perguntas fechadas com uma escala tipo Likert de cinco pontos de respostas que oscilam de muito insatisfeito a muito satisfeito. Ao mesmo tempo cada item é classificado pelo grau de importância que o sujeito lhe atribui, também numa escala de 5 pontos que oscila entre pouco importante até muito importante. Os sub-domínios a considerar foram:

- Organização do curso;
- Funcionamento do curso;
- Corpo docente;
- Motivação e integração dos alunos;

- Preparação dos alunos para o mercado de trabalho;
- Instalações e serviços;
- Funcionamento dos serviços sociais;
- Funcionamento da Associação de Estudantes.

Segundo Floyol e Fowler (1988, p.103) “*Qualquer questionário deve ser pré-testado, independentemente do objectivo da investigação*” e esse pré-teste deve incluir para além do seu preenchimento, uma discussão com os respondentes acerca das características do questionário. Esta fase tem como objectivo a identificação de questões com possibilidade de serem mal entendidas, quer pela sua ambiguidade, quer pela sua falta de clareza ou problemas relativos à disposição das questões ou à formatação do próprio instrumento. Assim, após a redacção da primeira versão do questionário procedeu-se à aferição da clareza, acessibilidade da linguagem, ambiguidade, grau de complexidade e grau de indução das respostas dos itens através de um questionário anexo ao questionário de Satisfação dos Alunos (Anexo 9) que foi respondido por dez sujeitos com características semelhantes aos possíveis respondentes (um de cada curso), com o objectivo de proceder a eventuais alterações e ao pré-teste do questionário final. A seguir ao preenchimento dos questionários seguiu-se uma discussão com os respondentes tendo em vista uma melhor clarificação das opiniões dos alunos.

Deste processo, cujo quadro de resultados se encontra no Anexo 10, resultaram as seguintes alterações:

- O ponto *3.1 Atitude pedagógica dos docentes* foi alterado para *3.1 Preparação pedagógica dos docentes* por ser considerado mais claro pelos alunos inquiridos.

- O ponto *8.1 funcionamento dos bares e cantina* foi alterado para *8.1 Qualidade dos serviços prestados nos bares e cantina* por ter sido considerado demasiado ambíguo.

- O ponto *2.6 Nível de reprovações do curso* foi retirado por os alunos terem referido que não tinham dados objectivos para responder. Esta foi igualmente a opinião dos docentes inquiridos. Para além disso, os dados relativos ao nível de reprovações podem ser obtidos com rigor nos serviços académicos.

-O ponto 4.2 *Taxa de abandono escolar* foi igualmente retirado pelos mesmos motivos invocados no parágrafo anterior. De igual modo estes dados podem ser obtidos nos serviços académicos.

Após a conclusão da versão final do questionário procedemos à sua formatação para leitura óptica, de forma a evitar a construção manual da base de dados.

9.5.2. Trabalho de campo

Construído que foi o questionário, deu-se início ao trabalho de campo.

Uma vez que o estudo se centra na ESTV, pela facilidade tida no acesso aos alunos e pelo facto de os resultados poderem ser apurados através de leitura óptica, procurou-se que o questionário fosse respondido pelo maior número possível de alunos de todos os cursos da Escola. No entanto, dado o elevado número de turmas, não foi possível, o contacto directo com os inquiridos para explicitar a natureza do estudo e o seu objectivo. Para colmatar esta dificuldade solicitou-se a colaboração dos directores dos diversos cursos no sentido de coordenarem em cada um deles a passagem dos questionários com recurso a docentes de cada uma das turmas. A natureza do estudo, o seu objectivo e algumas instruções de preenchimento, foram transmitidas aos docentes através dos referidos directores de curso.

A construção do questionário foi concluída em meados do segundo semestre do ano lectivo 2004/2005, tendo havido a preocupação de evitar que fosse passado aos alunos perto do período das avaliações, razão que reforçou o pedido de apoio aos directores de curso.

Recolhidos os questionários procedeu-se à leitura óptica dos mesmos e à construção da base de dados utilizando o programa informático Microsoft Excel. Efectuou-se, depois, à transposição da base para o programa SPSS (Statistical Program for the Social Sciences) e ao tratamento estatístico dos resultados.

Os dados estatísticos recolhidos ao longo da investigação foram organizados de acordo com a Grelha de Satisfação e Importância, explicitada na Figura 6. A inclusão da dimensão importância permite saber onde deve ser colocado o esforço de

melhoria ou mudança. As áreas que se situarem nos sectores E e D serão as áreas prioritárias de intervenção.

Figura 6 – Grelha de Satisfação e Importância – intervalos de classificação.

	Muito Insatisfatório [1; 1,9]	[2; 2,9]	Satisfatório [3; 3,9]	[4; 4,4]	Muito Satisfatório [4,5; 5]
Muito Importante [3,5; 5]	E	D	C	B	A
Importante [2,5; 3;4]	e	d	c	b	a
Pouco importante [1; 2,4]	(e)	(d)	(c)	(b)	(a)

Fonte : Adaptado de Harvey, (2003) e Decreto Regulamentar nº 19-A/2004.

Para construção da grelha procedemos ao cálculo da média das respostas obtidas em cada item no que se refere ao nível de satisfação e ao nível de importância.

De seguida, para cada variável independente, procedemos ao cruzamento dos resultados obtidos de acordo com a grelha atrás referida. Para o efeito convertimos a escala de cinco pontos relativa à importância, para uma escala de três pontos, utilizando a seguinte metodologia:

- [1 ; 2,4] - Pouco importante.
- [2,5 ; 3;4] - Importante.
- [3,5 ; 5] - Muito Importante.

Para o tratamento dos dados relativos à escala de satisfação utilizámos, por analogia, os intervalos utilizados pelo SIADAP, Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho da Administração Pública criado pela Lei n.º 10/2004 de 22 de Março e regulamentado pelo Decreto Regulamentar n.º 19-A/2004 de 14 de Maio.

De acordo com o estabelecido no artigo 6.º do Decreto Regulamentar atrás referido:

2- O resultado global da avaliação de cada uma das componentes do sistema de avaliação do desempenho é feito numa escala de 1 a 5 correspondentes às seguintes menções qualitativas:

Excelente – de 4,5 a 5 valores;

Muito bom – de 4 a 4,4 valores;

Bom – de 3 a 3,9 valores;

Necessita de desenvolvimento – de 2 a 2,9 valores;

Insuficiente – de 1 a 1,9 valores.

No que se refere à avaliação qualitativa optámos, no entanto, pela classificação de **A a E**, **a a e** ou **(a) a (e)**, consoante o nível de importância, utilizada pela UCE como forma de identificarmos os aspectos que necessitam de melhorias. Um tipo de classificação semelhante está, aliás, a ser utilizado pela ADISPOR, a título experimental, na avaliação externa dos seus cursos. A ADISPOR utiliza, no entanto, a classificação de A a D e não de A a E.

Nestes termos a classificação adoptada terá em relação à classificação do SIADAP a seguinte correspondência:

A – Excelente;

B – Muito bom;

C – Bom;

D – Necessita de desenvolvimento;

E – Insuficiente.

Como exemplo de aplicação, se a média das respostas dos alunos para um determinado item é 4,2 na escala de satisfação e 4 na escala de importância, este item, de acordo com a grelha da figura 5, terá uma classificação **B**.

Assim, as acções que implicam cada posição assumida na grelha de satisfação e importância poderão ser sintetizadas da seguinte forma (Figura 7):

Figura 7 – Grelha de Satisfação e Importância: intervalos de classificação/ áreas prioritárias de intervenção.

	Muito Insatisfatório		Muito Satisfatório		
	[1; 1,9]	[2; 2,9]	[3; 3,9]	[4; 4,4]	[4,5; 5]
Muito Importante [3,5; 5]	Necessidades Urgentes para acção imediata E	Acções nesta área têm alta prioridade D	Esta área deve ser alvo para futuras melhorias C	Não deve ser esquecida, melhorias são possíveis B	Manter excelentes níveis A
Importante [2,5; 3,4]	Acções para melhorias substanciais nesta área e	Considerar esta área como alvo para melhorias d	Assegurar que não é esquecida c	Manter os níveis b	Evitar excessos de confiança a
Pouco importante [1; 2,4]	Melhorias quando os recursos o permitem (e)	Assegurar que não existem mais deslizes (d)	Atenção restrita (c)	Manter os níveis onde for possível (b)	Não há necessidade para acções (a)

Fonte: Adaptado de Harvey, (2003) e Decreto Regulamentar nº 19-A/2004.

No capítulo seguinte iremos proceder à apresentação dos resultados do questionário passado aos alunos da ESTV.

CAPÍTULO 10 – RESULTADOS

Os resultados do questionário passado aos alunos têm por base a grelha de satisfação e importância definida na Figura 5, e encontram-se explicitados, para cada uma das variáveis independentes, nos quadros seguintes. Os cursos encontram-se codificados de acordo com a numeração seguinte:

- 0 - Turismo;
- 1 - Engenharia Electrotécnica;
- 2 - Engenharia Civil;
- 3 - Engenharia Mecânica e Gestão Industrial;
- 4 - Engenharia de Sistemas e Informática;
- 5 - Engenharia do Ambiente;
- 6 - Engenharia de Madeiras;
- 7 - Gestão de Empresas;
- 8 - Gestão Comercial e de Produção;
- 9 - Contabilidade e Administração.

10.1. OPINIÃO DOS ALUNOS EM RELAÇÃO AO CURSO QUE FREQUENTAM

10.1.1. Opinião geral e por curso

No Quadro 10 é apresentada a opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam. A opinião geral resulta da agregação das respostas de todos os alunos. A opinião por curso refere-se à resposta dos alunos de cada curso.

Tal como foi anteriormente referido, de acordo com a Figura 6, as áreas que se situam nos sectores E e D são as áreas prioritárias de intervenção.

Assim, da análise do quadro verificamos, no que se refere ao *ponto 1. Organização do curso*, que:

- O resultado mais frequente é **C** para cada um dos itens e cada um dos cursos.
- O curso de Engenharia do Ambiente tem uma classificação **D** no item *1.1, Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo*.

Quadro 10 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por curso.

OPINIÃO EM RELAÇÃO AO CURSO	GERAL	POR CURSO									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo	C	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	C	C	C	C	d	C	d	C	C	D	C
1.3 Coerência interna dos programas	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
1.6 Carga horária global do curso	C	C	C	C	D	C	C	C	C	D	C
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	C	C	C	C	D	C	D	C	C	C	C
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
2.4 Adequação da avaliação	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	C	B	C	C	C	C	B	B	C	B	C
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	C	D	C	C	C	C	C	C	D	D	D
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	D	D	D	C	C	D	C	C	D	D	D
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	D	D	C	C	D	C	D	C	D	D	D
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	D	D	C	C	D	C	C	C	D	D	D
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	C	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C
3.2 Preparação científica dos docentes	C	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C
3.3 Assiduidade dos docentes	B	B	C	B	B	C	B	C	C	B	B
3.4 Pontualidade dos docentes	C	B	C	C	C	C	B	C	C	B	C
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.1 A sua motivação para o curso	C	B	C	B	C	C	C	B	C	C	C
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	C	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	C	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	C	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	C	C	C	C	D	C	D	C	C	C	C
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	C	C	D	C	C	C	B	D	D	D	D
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	D	C	D	D	D	C	E	C	D	D	D
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	D	C	E	D	C	D	C	D	D	D	D
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	D	C	D	D	D	D	D	C	D	D	D

- O item *1.2. Extensão dos programas das disciplinas* teve a classificação **D** nos cursos de Engenharia do Ambiente e de Engenharia Mecânica e Gestão Industrial e a classificação **D** no curso de Gestão Comercial e da Produção.

- O item *1.6. Carga horária global do curso* teve a classificação **D** nos cursos de Gestão Comercial e da Produção e de Engenharia Mecânica e Gestão Industrial.

Em relação ao ponto 2. *Funcionamento do curso* constatamos que:

- O resultado mais frequente é **C** para cada um dos itens e cada um dos cursos.

- O item *2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos* teve a classificação **D** nos cursos de Engenharia do Ambiente e de Engenharia Mecânica e Gestão Industrial.

- O item *2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos* teve a classificação **D** nos cursos de Engenharia do Ambiente e de Engenharia Mecânica e Gestão Industrial.

- O item *2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos* tem a classificação de **B** nos cursos de Turismo, Engenharia do Ambiente, Engenharia de Madeiras e Gestão Comercial e da Produção.

- O item *2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso* tem classificação **D** nos cursos de Turismo, Gestão de Empresas, Gestão Comercial e da Produção e Contabilidade e Administração.

- O item *2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios* tem classificação **D** nos cursos de Turismo, Engenharia Electrotécnica, Engenharia Informática, Gestão de Empresas, Gestão Comercial e da Produção e Contabilidade e Administração.

- O item *2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos* tem classificação **D** nos cursos de Turismo, Engenharia Mecânica e Gestão Industrial, Engenharia Informática, Gestão de Empresas, Gestão Comercial e da Produção e Contabilidade e Administração.

- O item *2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores* tem classificação **D** nos cursos de Turismo, Engenharia Mecânica e Gestão Industrial, Engenharia do Ambiente, Gestão de Empresas, Gestão Comercial e da Produção e Contabilidade e Administração.

Relativamente ao ponto 3. *Corpo docente* verificamos que:

- O resultado mais frequente continua a ser **C** para cada um dos itens e cada um dos cursos.
- O curso de Turismo tem uma Classificação de **B** para todos os itens deste ponto.
- Os cursos de Turismo, Engenharia Civil, Engenharia Mecânica e Gestão Industrial, Engenharia do Ambiente, Gestão Comercial e da Produção e Contabilidade e Administração têm classificação **B** no item 3.3 *Assiduidade dos docentes*. Aos restantes foi atribuída a classificação **C**.
- Os cursos de Engenharia do Ambiente e de Gestão Comercial e da Produção têm uma classificação de **B** no item 3.4 *Pontualidade dos docentes*.

No que se refere ao ponto 4. *Motivação e integração dos alunos* constatamos que:

- Mais uma vez se verifica que o resultado mais frequente é **C** para cada um dos itens e cada um dos cursos.
- O item 4.1 *A sua motivação para o curso* tem uma classificação **B** nos cursos de Turismo, Engenharia Civil e Engenharia de Madeiras.
- O curso de Turismo tem, igualmente, classificação **B** nos itens 4.3 *Ambiente escolar entre os alunos* e 4.4 *Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários*.

Em relação ao ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho* concluímos que:

- A classificação **C** deixou de ser tão frequente.
- O item 5.1 *Orientação do curso para o mercado de trabalho* tem classificação **D** no curso de Engenharia do Ambiente.
- O item 5.2 *Preparação dos alunos para o mercado de trabalho* tem classificação **D** nos cursos de Engenharia Mecânica e Gestão Industrial e de Engenharia do Ambiente
- O item 5.3 *Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso* tem classificação **D** para os cursos de Engenharia

Electrotécnica, Engenharia de Madeiras, Gestão de Empresas, Gestão Comercial e da Produção e Contabilidade e Administração. O curso de Engenharia do Ambiente tem, neste item, a classificação **B**.

- O item 5.4 *Disponibilização de estágios em empresas e serviços* tem classificação **D** à excepção dos cursos de Turismo, Engenharia Informática, Engenharia do Ambiente e Engenharia de Madeiras. O curso de Engenharia do Ambiente tem classificação **E**.

- O item 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo* tem classificação **D** para os diversos cursos, à excepção dos cursos de Turismo, Engenharia Electrotécnica, Engenharia Mecânica e Gestão Industrial e Engenharia do Ambiente.

- O item 5.6 *Ligação da Escola ao tecido empresarial* tem classificação **D** para os vários cursos à excepção do curso de Turismo e de Engenharia de Madeiras.

10.1.2. Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes

O Quadro 11 traduz os resultados agregados por cada uma das seguintes variáveis dependentes: sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes.

Da sua análise, em relação ao ponto 1. *Organização do curso*, verificamos a existência de uma homogeneidade nas respostas. Para cada uma das variáveis independentes, a classificação atribuída é **C**.

No que se refere ao ponto 2. *Funcionamento do curso*, de novo, a classificação mais frequente é **C**. No entanto:

- Os alunos com idade igual ou superior a 25 anos e os trabalhadores estudantes atribuem classificação **D** ao item 2.6 *Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso*.

- Em relação ao item 2.7 *Equipamento e material disponível nos laboratórios* a maioria das respostas são traduzidas numa classificação **D**, à excepção dos alunos bolseiros cuja classificação é **C**.

- Ao item 2.8 *Salas de computadores disponibilizadas aos alunos* é atribuída uma classificação generalizada **D**.

Quadro 11 – opinião dos alunos em relação ao curso, por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolsheiros e repetentes.

OPINIÃO EM RELAÇÃO AO CURSO	GERAL	SEXO		IDADE		TRAB. ESTUDANTES		BOLSEIROS		REPETENTES	
		M- Masc F-Fem.		m-Menor de 25 M-Maior ou igual a 25		T-Trab. Estudante N-Não Trab. Est.		B-Bolsheiros N- Não Bolsheiros		R-Repetentes N-Não repetentes	
		M	F	m	M	T	N	B	N	R	N
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objetivos do mesmo	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
1.3 Coerência interna dos programas	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
1.6 Carga horária global do curso	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
2.4 Adequação da avaliação	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	C	C	C	C	D	D	C	C	C	C	C
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	D	D	D	D	D	D	D	C	D	D	D
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	D	D	D	D	D	D	C	C	D	D	C
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
3.2 Preparação científica dos docentes	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
3.3 Assiduidade dos docentes	B	C	B	B	B	B	B	B	B	B	B
3.4 Pontualidade dos docentes	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4.1 A sua motivação para o curso	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	C	C	C	C	D	D	C	C	C	C	C
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D

- Ao item 2.9 *Horário de funcionamento das salas de computadores* é atribuída uma classificação **D**, à exceção dos alunos bolsеiros e dos alunos que não são trabalhadores estudantes ou repetentes.

Relativamente ao ponto 3. *Corpo docente* a generalidade das respostas traduz-se numa classificação **C**, à exceção do item 3.3 *Assiduidade dos docentes* onde a classificação é **B**.

Em relação ao ponto 4. *Motivação e integração dos alunos*, verificamos, igualmente, a existência de homogeneidade nas respostas. Para cada uma das variáveis independentes, a classificação atribuída é **C**.

Em relação ao ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho* a maioria das respostas continua a traduzir-se na classificação **C**.

No entanto:

- O item 5.3 *Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso* tem uma classificação **D**, no que se refere aos alunos com idade igual ou superior a 25 anos, e aos trabalhadores estudantes.

- O item 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo* tem classificação **D** para cada um dos grupos à exceção dos bolsеiros que atribuem a classificação **d**.

- O item 5.6 *Ligação da Escola ao tecido empresarial* tem de forma generalizada a classificação **D**.

10.1.3. Opinião por ano curricular

O Quadro 12 traduz os resultados agregados por ano curricular para todos os cursos.

Da sua análise, em relação ao ponto 1. *Organização do curso*, verificamos, novamente, a existência de homogeneidade nas respostas. Para cada uma das variáveis independentes, a classificação atribuída é **C**.

Quadro 12 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam por ano curricular.

TODOS OS CURSOS	GERAL (ESCOLA)	ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo	C	C	C	C	C	C
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	C	C	C	C	C	C
1.3 Coerência interna dos programas	C	C	C	C	C	C
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	C	C	C	C	C
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	C	C	C	C	C
1.6 Carga horária global do curso	C	C	C	C	C	C
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	C	C	C	C	C	B
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	C	C	C	C	C	b
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	C	C	C	C	C
2.4 Adequação da avaliação	C	C	C	C	C	C
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	C	C	C	C	C	B
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	C	C	C	C	C	D
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	D	D	C	D	C	D
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	D	D	C	D	C	D
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	D	D	D	C	C	D
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	C	C	C	C	C
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	C	C	C	C	C	C
3.2 Preparação científica dos docentes	C	C	C	C	C	C
3.3 Assiduidade dos docentes	B	B	C	B	B	B
3.4 Pontualidade dos docentes	C	C	C	C	B	B
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	-
4.1 A sua motivação para o curso	C	C	C	C	B	B
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	C	C	C	C	B
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	C	C	C	B	C	B
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	C	C	C	C	C	B
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	C	C	C	C	C	C
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	C	C	C	C	C	C
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	C	C	C	C	C	C
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	D	D	D	D	D	D
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	D	D	D	D	D	D
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	D	D	D	D	D	D

No que se refere ao ponto 2. *Funcionamento do curso* a classificação mais frequente é **C**. No entanto:

- Os alunos do sexto ano (do curso de Contabilidade e Administração, regime nocturno) atribuem classificação **B** ao item 2.1 *Adequação dos horários às necessidades dos alunos*, **b** ao item 2.2 *Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas*, **B** ao item 2.5 *Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos*

e **D** ao item 2.6 *Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso*.

- Os itens 2.7 *Equipamento e material disponível nos laboratórios* e 2.8 *Salas de computadores disponibilizadas aos alunos* tem atribuída uma classificação **D** pelos alunos do segundo, quarto e sexto anos dos diversos cursos.

- O item 2.9 *Horário de funcionamento das salas de computadores* tem igualmente classificação **D** para os alunos do segundo, terceiro e sexto anos.

Relativamente ao ponto 3. *Corpo docente* a maioria das respostas traduz-se numa classificação **C**, à excepção do item 3.3 *Assiduidade dos docentes* onde a classificação é **B** para os alunos do segundo, quarto, quinto e sexto anos e do item 3.4 *Pontualidade dos docentes* com classificação **B** atribuída pelos alunos do quinto e sexto anos.

No que se refere ao ponto 4. *Motivação e integração dos alunos* foi atribuída a classificação **C** em todos os itens à excepção dos alunos do sexto ano que lhes atribuíram a classificação **B** e dos alunos do quarto e quinto ano cujas respostas se traduziram na classificação **B** para os itens 4.1 *A sua motivação para o curso* e 4.3 *Ambiente escolar entre os alunos*, respectivamente.

Em relação ao ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho* os três primeiros itens (5.1 *Orientação do curso para o mercado de trabalho*, 5.2 *Preparação dos alunos para o mercado de trabalho* e 5.3 *Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso*) tiveram classificação **C** atribuída pelos alunos dos diversos anos curriculares.

No entanto os restantes três itens (5.4 *Disponibilização de estágios em empresas e serviços*, 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo* e 5.6 *Ligação da Escola ao tecido empresarial*) tiveram, de forma generalizada, classificação **D**.

Os dez quadros seguintes traduzem a opinião dos alunos de cada curso e desagregados por ano curricular, em relação ao curso que frequentam.

O Quadro 13 refere-se ao curso de Turismo.

Da sua análise, em relação ao ponto 1. *Organização do curso*, verificamos, novamente, a existência de homogeneidade nas respostas. Para cada item e para cada um dos anos curriculares, foi atribuída a classificação C.

Quadro 13 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Curso de Turismo.

CURSO: TURISMO	GERAL (CURSO)	ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo	C	C	C	C	-	-
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	C	C	C	C	-	-
1.3 Coerência interna dos programas	C	C	C	C	-	-
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	C	C	C	-	-
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	C	C	C	-	-
1.6 Carga horária global do curso	C	C	C	C	-	-
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	C	C	C	C	-	-
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	C	B	C	C	-	-
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	C	C	C	-	-
2.4 Adequação da avaliação	C	C	C	C	-	-
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	B	B	B	A	-	-
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	D	D	D	D	-	-
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	D	D	D	D	-	-
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	D	D	D	D	-	-
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	D	D	D	C	-	-
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	C	C	C	-	-
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	B	B	B	B	-	-
3.2 Preparação científica dos docentes	B	B	B	B	-	-
3.3 Assiduidade dos docentes	B	B	B	B	-	-
3.4 Pontualidade dos docentes	B	B	C	B	-	-
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	-
4.1 A sua motivação para o curso	B	C	C	B	-	-
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	C	C	B	-	-
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	B	C	C	B	-	-
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	B	C	B	A	-	-
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	C	C	C	C	-	-
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	C	C	C	C	-	-
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	C	C	C	C	-	-
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	C	C	C	C	-	-
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	C	C	C	C	-	-
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	C	C	C	C	-	-

No que se refere ao ponto 2. *Funcionamento do curso* **C** foi a classificação mais frequente. No entanto:

- Os alunos do segundo ano atribuíram ao item 2.2 *Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas* classificação **B**.

- Os alunos do segundo e terceiro anos atribuíram ao item 2.5 *Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos* a classificação **B** e os do quarto a classificação **A**.

- Em relação aos itens 2.6 *Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso* e 2.7 *Equipamento e material disponível nos laboratórios*, a classificação geral foi **D**.

- Ao item 2.8 *Salas de computadores disponibilizadas aos alunos* foi, igualmente, atribuída a classificação **D** pelos alunos do terceiro e quarto anos.

Da análise do ponto 3. *Corpo docente* verificamos a existência de grande homogeneidade nas respostas em todos os itens. **B** foi a classificação atribuída à excepção do item 3.4 *Pontualidade dos docentes* pelos alunos do terceiro ano que atribuíram classificação **C**.

No ponto 4. *Motivação e integração dos alunos* constatamos que:

- Os itens 4.1 *A sua motivação para o curso*, 4.2 *A sua adaptação aos docentes* e 4.3 *Ambiente escolar entre os alunos* obtiveram classificação **C** dos alunos do segundo e terceiro anos e **B** dos alunos do quarto ano.

- O item 4.4 *Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários* obteve classificação **C** dos alunos do segundo ano, **B** do terceiro e **A** dos alunos do quarto ano.

No que se refere ao ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho* verificamos, novamente, a existência de homogeneidade nas respostas. Para cada item e para cada um dos anos curriculares, foi atribuída a classificação **C**.

O Quadro 14 refere-se ao curso de Engenharia Electrotécnica.

Da sua análise, em relação ao ponto 1. *Organização do curso*, verificamos, novamente, que **C** foi a classificação mais frequente para cada um dos anos curriculares.

No entanto:

- Os alunos do segundo ano atribuíram classificação **c** ao item *1.2 Extensão dos programas das disciplinas*.

- Os alunos do quarto ano atribuíram classificação **D** aos itens *1.2 Extensão dos programas das disciplinas* e *1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas*.

Quadro 14 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Curso de Engenharia Electrotécnica.

CURSO: ENGENHARIA ELECTROTÉCNICA	GERAL (CURSO)	ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo	C	C	C	C	C	-
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	C	c	C	D	C	
1.3 Coerência interna dos programas	C	C	C	C	C	-
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	C	C	D	C	-
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	C	C	C	C	-
1.6 Carga horária global do curso	C	C	C	C	C	-
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	C	D	C	D	C	-
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	C	C	C	c	C	-
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	C	C	D	C	-
2.4 Adequação da avaliação	C	c	C	C	D	-
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	C	C	C	B	C	-
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	C	D	C	D	C	-
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	D	E	C	D	C	-
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	C	D	C	D	C	-
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	C	C	C	C	C	-
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	C	C	D	C	-
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	C	C	C	C	C	-
3.2 Preparação científica dos docentes	C	C	C	B	C	-
3.3 Assiduidade dos docentes	C	C	C	C	C	-
3.4 Pontualidade dos docentes	C	C	C	C	C	-
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	-
4.1 A sua motivação para o curso	C	C	B	D	C	-
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	C	C	B	C	-
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	C	C	B	C	C	-
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	C	C	C	D	C	-
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	C	C	C	D	C	-
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	C	C	C	D	C	-
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	D	D	C	D	D	-
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	D	D	D	E	D	-
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	E	E	D	D	E	-
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	D	D	D	C	D	-

No que se refere ao ponto 2. *Funcionamento do curso* **C** foi a classificação mais frequente. Verifica-se porém que:

- As respostas dos alunos do segundo e quarto anos em relação ao item 2.1 *Adequação dos horários às necessidades dos alunos* se traduziu numa classificação **B**.

- Os alunos do quarto ano atribuíram ao item 2.2 *Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas* classificação **c**.

- Os alunos do quarto ano atribuíram ao item 2.3 *Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação* classificação **D**.

- O item 2.4 *Adequação da avaliação* obteve classificação **c** dos alunos do segundo ano e classificação **D** dos alunos do quinto ano.

- O item 2.5 *Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos* obteve classificação **B** dos alunos do quarto ano.

- Em relação ao item 2.6 *Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso* os alunos do segundo e quarto anos atribuíram a classificação **D**.

- O item 2.7 *Equipamento e material disponível nos laboratórios*, obteve classificação **E** dos alunos do segundo ano e **D** dos alunos do quarto ano.

- Ao item 2.8 *Salas de computadores disponibilizadas aos alunos* foi, igualmente, atribuída a classificação **D** pelos alunos do segundo e quarto anos.

- O item 2.10 *Existência de bibliografia recomendada na biblioteca* obteve classificação **D** dos alunos do quarto ano.

Da análise do ponto 3. *Corpo docente*, verificámos a existência de grande homogeneidade nas respostas em todos os itens. **C** foi a classificação atribuída à excepção do item 3.2 *Preparação científica dos docentes* em que os alunos do quarto ano atribuíram a classificação **B**.

No ponto 4. *Motivação e integração dos alunos*, **C** continuou a ser a classificação mais frequente. No entanto:

- O item 4.1 *A sua motivação para o curso* obteve classificação **B** dos alunos do terceiro ano e **D** dos alunos do quarto ano.

- O item 4.2 *A sua adaptação aos docentes* foi classificado de **B** pelos alunos do quarto ano.

- O item 4.3 *Ambiente escolar entre os alunos* obteve classificação **B** dos alunos do terceiro ano.

-O item 4.4 *Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários* obteve classificação **D** dos alunos do quarto ano.

Ao analisarmos o ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho* verificamos que:

- A classificação D passou a ser a mais frequente.

- Os alunos do segundo, terceiro e quinto anos atribuíram classificação C aos itens 5.1 *Orientação do curso para o mercado de trabalho* e 5.2 *Preparação dos alunos para o mercado de trabalho*.

- Os alunos do terceiro ano atribuíram classificação **C** ao item 5.3 *Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso*.

- Os alunos do quarto ano atribuíram classificação **E** ao item 5.4 *Disponibilização de estágios em empresas e serviços*.

- Em relação ao item 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo* os alunos do segundo e quinto ano atribuíram-lhe classificação **E**.

- Os alunos do quarto ano atribuíram ao item 5.6 *Ligação da Escola ao tecido empresarial* classificação **C**

O Quadro 15 Refere-se ao curso de Engenharia Civil.

Da sua análise, em relação ao ponto 1. *Organização do curso*, verificamos, novamente, a existência de homogeneidade nas respostas. Para cada uma das variáveis independentes, a classificação atribuída é **C**.

No que se refere ao ponto 2. *Funcionamento do curso* a classificação mais frequente é **C**. No entanto:

- Os alunos do quarto ano atribuem classificação **D** aos itens 2.7 *Equipamento e material disponível nos laboratórios*, 2.8 *Salas de computadores disponibilizadas aos alunos* e 2.9 *Horário de funcionamento das salas de computadores*.

- Os alunos do terceiro ano atribuem, igualmente classificação D ao item 2.8 *Salas de computadores disponibilizadas aos alunos*.

Relativamente ao ponto 3. *Corpo docente* Verificamos que:

- C é, de novo, a classificação mais frequente.

Quadro 15 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Engenharia Civil.

CURSO: ENGENHARIA CIVIL	GERAL (CURSO)	ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo	C	C	C	C	C	-
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	C	C	C	C	C	-
1.3 Coerência interna dos programas	C	C	C	C	C	-
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	C	C	C	C	-
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	C	C	C	C	-
1.6 Carga horária global do curso	C	C	C	C	C	-
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	C	C	C	C	C	-
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	C	C	C	C	C	-
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	C	C	C	C	-
2.4 Adequação da avaliação	C	C	C	C	C	-
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	C	C	C	C	C	-
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	C	C	C	C	C	-
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	C	C	C	D	C	-
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	C	C	D	D	C	-
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	C	C	C	D	C	-
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	C	C	C	C	-
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	C	C	C	C	C	-
3.2 Preparação científica dos docentes	C	C	C	C	C	-
3.3 Assiduidade dos docentes	C	B	C	B	B	-
3.4 Pontualidade dos docentes	C	C	C	C	B	-
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	-
4.1 A sua motivação para o curso	B	C	B	C	B	-
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	C	C	C	C	-
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	C	C	C	C	B	-
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	C	C	C	C	C	-
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	C	C	C	C	C	-
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	C	C	C	C	C	-
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	C	C	C	C	C	-
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	D	D	D	D	D	-
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	D	D	D	D	C	-
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	D	D	D	D	D	-

- Os alunos do segundo, quarto e quinto anos atribuíram classificação **B** ao item 3.3 *Assiduidade dos docentes*.

- Os alunos do quinto ano atribuíram, igualmente, classificação **B** ao item 3.4 *Pontualidade dos docentes*.

No ponto 4. *Motivação e integração dos alunos* podemos constatar que:

- **C** continua a ser a classificação mais frequente.

- Os alunos do terceiro e quinto anos atribuíram ao item 4.1 *A sua motivação para o curso* classificação **B**.

- Os alunos do quinto ano atribuíram classificação **B** ao item 4.3 *Ambiente escolar entre os alunos*.

Em relação ao ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho*:

- Os alunos dos vários anos atribuíram classificação **C** aos três primeiros itens: 5.1 *Orientação do curso para o mercado de trabalho*, 5.2 *Preparação dos alunos para o mercado de trabalho* e 5.3 *Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso*.

- Os alunos dos vários anos atribuíram a classificação **D** aos itens 5.4 *Disponibilização de estágios em empresas e serviços*, 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo* e 5.6 *Ligação da Escola ao tecido empresarial* à excepção dos alunos do quinto ano que no item 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo* atribuíram classificação **C**.

O Quadro 16 Diz respeito ao curso de Engenharia Mecânica e Gestão Industrial.

Da sua análise, em relação ao ponto 1. *Organização do curso*, não se verifica a existência de homogeneidade nas respostas como aconteceu em quadros anteriores. Podemos verificar que:

- No que se refere ao item 1.1 *Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo* a classificação atribuída foi **C** pelos alunos dos diversos anos.

- O item 1.2 *Extensão dos programas das disciplinas* obteve classificação **d** dos alunos do segundo ano, **D** dos alunos do terceiro e quinto e **C** dos alunos do quarto ano.

- O item 1.3 *Coerência interna dos programas* foi atribuída classificação **c** pelos alunos do segundo ano e **C** pelos restantes.

Quadro 16 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Engenharia Mecânica.

CURSO: ENGENHARIA MECÂNICA	GERAL (CURSO)	ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo	C	C	C	C	C	-
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	d	d	D	C	D	-
1.3 Coerência interna dos programas	C	c	C	C	C	-
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	C	C	C	C	-
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	D	D	D	C	-
1.6 Carga horária global do curso	D	D	E	D	D	-
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	D	D	D	C	C	-
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	C	C	c	C	C	-
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	D	C	C	D	-
2.4 Adequação da avaliação	C	D	C	C	D	-
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	C	C	B	B	C	-
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	C	C	C	C	C	-
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	C	C	C	C	C	-
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	D	D	D	C	C	-
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	D	D	D	C	C	-
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	C	C	C	C	-
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	C	D	C	C	C	-
3.2 Preparação científica dos docentes	C	C	C	B	C	-
3.3 Assiduidade dos docentes	B	B	B	B	B	-
3.4 Pontualidade dos docentes	C	C	C	B	B	-
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	-
4.1 A sua motivação para o curso	C	C	C	C	C	-
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	C	C	B	C	-
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	C	C	C	B	C	-
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	C	C	C	C	C	-
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	C	C	C	C	D	-
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	D	D	C	D	D	-
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	C	C	C	C	D	-
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	D	D	D	C	D	-
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	C	C	C	D	D	-
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	D	D	D	B	D	-

- Ao item *1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item *1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas* foi atribuída classificação a **D** pelos alunos do segundo, terceiro e quarto anos e **C** pelos alunos do quinto ano.

- O item *1.6 Carga horária global do curso* obteve classificação **D** dos alunos do segundo, quarto e quinto anos e **E** dos alunos do terceiro.

Em relação ao ponto 2. *Funcionamento do curso*:

- Os alunos do segundo e terceiro anos atribuíram ao item *2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos* classificação **D**. Os restantes atribuíram a este item classificação **C**.

- Para os alunos dos vários anos a classificação atribuída ao item *2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas* a classificação obtida foi **C**, à excepção dos do segundo ano que atribuíram classificação **c**.

- Os alunos do segundo e quarto anos atribuíram classificação **D** aos itens *2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação* e *2.4 Adequação da avaliação*. Os do terceiro e quarto atribuíram a estes itens classificação **C**.

- O item *2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos* obteve classificação **C** dos alunos do segundo e quinto anos e **B** dos restantes.

- Os itens *2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso*, *2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios* e *2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca* obtiveram classificação **C** dos alunos dos diversos anos.

- Os itens *2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos* e *2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores* obtiveram classificação **D** dos alunos do terceiro e quarto anos e **C** dos restantes (segundo e quinto).

Em relação ao ponto 3. *Corpo docente* constatamos que:

- O item *3.1 Preparação pedagógica dos docentes* obteve classificação **D** dos alunos do primeiro ano e **C** dos restantes.

- O item 3.2 *Preparação científica dos docentes* obteve classificação **B** dos alunos do quarto ano e **C** dos restantes.

- Ao item 3.3 *Assiduidade dos docentes* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos dos diversos anos.

- O item 3.4 *Pontualidade dos docentes* obteve classificação **C** dos alunos do segundo e terceiro anos e **B** dos restantes.

Relativamente ao ponto 4. *Motivação e integração dos alunos*, **C** foi a classificação mais frequente, à excepção dos itens 4.2 *A sua adaptação aos docentes* e 4.3 *Ambiente escolar entre os alunos*, aos quais os alunos do quarto ano atribuíram classificação **B**.

Em relação ao ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho* verificamos que:

- Os alunos do quinto ano atribuem classificação **D** ao item 5.1 *Orientação do curso para o mercado de trabalho*. Os restantes atribuem a este item classificação **C**.

- Os alunos do terceiro ano atribuem classificação **C** ao item 5.2 *Preparação dos alunos para o mercado de trabalho*. Os restantes atribuem a este item classificação **D**.

- Os alunos do quinto ano atribuem classificação **D** ao item 5.3 *Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso*. Os restantes atribuem a este item classificação **C**.

- Os alunos do quarto ano atribuem classificação **C** ao item 5.4 *Disponibilização de estágios em empresas e serviços*. Os restantes atribuem a este item classificação **D**.

- Os alunos do segundo e terceiro anos atribuem classificação **C** ao item 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo*. Os restantes atribuem a este item a classificação **D**.

- Os alunos do quarto ano atribuem classificação **B** ao item 5.6 *Ligação da Escola ao tecido empresarial*. Os restantes atribuem a este item classificação **D**.

O Quadro 17 diz respeito ao curso de Engenharia Informática.

Quadro 17 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Engenharia Informática.

CURSO: ENGENHARIA INFORMÁTICA	GERAL (CURSO)	ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo	C	C	C	C	B	-
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	C	D	C	C	C	-
1.3 Coerência interna dos programas	C	C	C	C	C	-
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	C	C	C	C	-
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	C	C	C	B	-
1.6 Carga horária global do curso	C	C	C	C	C	-
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	C	C	C	C	C	-
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	C	C	C	C	B	-
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	D	C	C	C	-
2.4 Adequação da avaliação	C	D	C	C	C	-
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	C	C	C	B	B	-
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	C	C	C	C	B	-
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	D	D	C	C	B	-
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	C	D	C	C	B	-
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	C	D	C	C	B	-
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	D	C	C	B	-
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	C	D	C	D	C	-
3.2 Preparação científica dos docentes	C	C	C	C	B	-
3.3 Assiduidade dos docentes	C	C	C	B	B	-
3.4 Pontualidade dos docentes	C	C	C	B	B	-
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	-
4.1 A sua motivação para o curso	C	C	C	C	B	-
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	C	C	C	B	-
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	C	C	C	B	B	-
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	C	C	C	B	B	-
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	C	D	C	C	B	-
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	C	D	C	C	C	-
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	C	D	C	C	C	-
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	C	C	C	C	C	-
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	D	E	D	D	D	-
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	D	D	C	C	C	-

Da sua análise, em relação ao ponto 1. *Organização do curso*, verificamos que:

- Mais uma vez, C foi a classificação mais frequente para cada um dos anos curriculares. Exceptuam-se:

- Os alunos do quinto ano que atribuíram classificação **B** ao item 1.1 *Adequação da estrutura curricular do curso aos objetivos do mesmo.*

- Os alunos do segundo ano que atribuíram classificação **D** ao item 1.2 *Extensão dos programas das disciplinas.*

- Os alunos do quinto ano que atribuíram classificação **B** ao item 1.5 *Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas.*

Os restantes itens obtiveram classificação **C** dos alunos dos diversos anos.

No ponto 2. *Funcionamento do curso* constatamos que:

- Os alunos dos vários anos curriculares atribuíram ao item 2.1 *Adequação dos horários às necessidades dos alunos* classificação **C**.

- Para os alunos dos vários anos a classificação atribuída ao item 2.2 *Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas* foi **C**, à excepção dos do quinto ano que atribuíram classificação **B**.

- Os alunos do segundo ano atribuíram classificação **D** aos itens 2.3 *Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação* e 2.4 *Adequação da avaliação*. Os restantes atribuíram a estes itens classificação **C**.

- O item 2.5 *Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos* obteve classificação **C** dos alunos do segundo ano, **c** no terceiro e **B** dos restantes.

- O item 2.6 *Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso* obteve classificação **B** dos alunos do quinto ano e **C** nos restantes.

- O item 2.7 *Equipamento e material disponível nos laboratórios*, 2.8 *Salas de computadores disponibilizadas aos alunos*, 2.9 *Horário de funcionamento das salas de computadores* e 2.10 *Existência de bibliografia recomendada na biblioteca* obtiveram classificação **D** dos alunos do primeiro ano, **C** dos alunos do segundo e terceiro e **B** dos alunos do quinto.

Em relação ao ponto 3. *Corpo docente* constatamos que:

- O item 3.1 *Preparação pedagógica dos docentes* obteve classificação **D** dos alunos do primeiro e terceiro ano e **C** dos restantes.

- O item 3.2 *Preparação científica dos docentes* obteve classificação **B** dos alunos do quinto ano e **C** dos restantes.

- Aos itens 3.3 *Assiduidade dos docentes* e 3.4 *Pontualidade dos docentes* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do quarto e quinto ano e **C** pelos restantes.

No que se refere ao ponto 4. *Motivação e integração dos alunos* verificamos que:

- Aos itens 4.1 *A sua motivação para o curso* e 4.2 *A sua adaptação aos docentes* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do quinto ano e **C** pelos restantes.

- Aos itens 4.3 *Ambiente escolar entre os alunos* e 4.4 *Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários* foi atribuída classificação **B** pelos alunos do quarto e quinto anos e **C** pelos restantes.

Relativamente ao ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho*:

- Ao item 5.1 *Orientação do curso para o mercado de trabalho* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do segundo ano, **C** pelos do terceiro e quarto e **B** pelos do quinto.

- Aos itens 5.2 *Preparação dos alunos para o mercado de trabalho* e 5.3 *Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do primeiro ano e **C** pelos restantes.

- Ao item 5.4 *Disponibilização de estágios em empresas e serviços* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo* foi atribuída a classificação **E** pelos alunos do segundo ano e **D** pelos restantes.

- Ao item 5.6 *Ligação da Escola ao tecido empresarial* foi atribuída classificação **D** pelos alunos do segundo ano e **C** pelos restantes.

O Quadro 18 refere-se ao curso de Engenharia do Ambiente.

Da sua análise, em relação ao ponto 1. *Organização do curso*, verificamos que:

- Os alunos do segundo ano atribuíram classificação **D** ao item 1.1 *Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo* e **C** aos restantes.

Quadro 18. Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Engenharia do Ambiente.

CURSO: ENGENHARIA DO AMBIENTE	GERAL (CURSO)	ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo	D	D	C	C	C	-
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	d	d	d	D	C	-
1.3 Coerência interna dos programas	C	C	D	C	C	-
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	D	D	C	C	-
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	C	D	C	C	-
1.6 Carga horária global do curso	D	D	D	D	C	-
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	D	D	D	D	C	-
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	c	C	c	B	c	-
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	C	D	C	C	-
2.4 Adequação da avaliação	C	C	D	C	C	-
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	B	B	C	B	C	-
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	C	C	C	C	C	-
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	C	C	C	C	C	-
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	D	D	D	C	D	-
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	C	D	D	C	C	-
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	C	D	C	C	-
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	C	C	C	B	C	-
3.2 Preparação científica dos docentes	C	C	C	B	C	-
3.3 Assiduidade dos docentes	C	B	B	B	B	-
3.4 Pontualidade dos docentes	B	C	C	B	B	-
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	--
4.1 A sua motivação para o curso	C	C	C	C	B	-
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	C	C	C	B	-
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	C	C	C	B	B	-
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	C	C	C	B	B	-
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	D	D	D	C	D	-
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	D	D	D	C	D	-
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	B	C	C	B	B	-
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	E	E	E	E	E	-
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	C	D	C	C	C	-
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	D	D	D	D	E	-

- Os alunos do segundo e terceiro anos atribuíram classificação **d**, os do quarto ano classificação **D** e os do quinto classificação **C** ao item *1.2 Extensão dos programas das disciplinas*.

- Ao item *1.3 Coerência interna dos programas* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do terceiro ano e **C** pelos restantes.

- Ao item *1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do segundo e terceiro anos e **C** pelos restantes.

- Ao item *1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do terceiro ano e **C** pelos restantes.

- Ao item *1.6 Carga horária global do curso* foi atribuída classificação **C** pelos alunos do quinto ano e **D** pelos restantes.

No ponto 2. *Funcionamento do curso* constatamos que:

- Ao item *2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos* os alunos do quinto ano atribuíram classificação **C**. Os restantes atribuíram a este item classificação **D**.

- Os alunos do segundo ano atribuíram a classificação **C** ao item *2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas*. A este item os alunos do terceiro e quinto anos atribuíram a classificação **c** e os do quarto ano a classificação **B**.

- Aos itens *2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação* e *2.4 Adequação da avaliação* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do segundo ano e **C** pelos restantes.

- Ao item *2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do segundo e quarto anos e **C** pelos restantes.

- Os itens *2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso* e *2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios* foi atribuída, pelos alunos dos vários anos, a classificação **C**.

- Ao item *2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do quarto ano e **D** pelos restantes.

- Ao item *2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do segundo e quarto anos e **C** pelos restantes.

- Ao item *2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca* foi atribuída classificação **D** pelos alunos do terceiro ano e **C** pelos restantes.

Em relação ao ponto 3. *Corpo docente* verificamos que:

- Aos itens 3.1 *Preparação pedagógica dos docentes* e 3.2 *Preparação científica dos docentes* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do quarto ano e **C** pelos restantes.
- Ao item 3.3 *Assiduidade dos docentes* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos dos vários anos.
- Ao item 3.4 *Pontualidade dos docentes* foi atribuída classificação **C** pelos alunos do primeiro e segundo anos e **B** pelos restantes.

Ao procedermos à análise do ponto 4. *Motivação e integração dos alunos* podemos verificar que:

- Aos itens 4.1 *A sua motivação para o curso* e 4.2 *A sua adaptação aos docentes* a classificação atribuída foi **B** pelos alunos do quinto ano e **C** pelos restantes.
- Os itens 4.3 *Ambiente escolar entre os alunos* e 4.4 *Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários* obtiveram a classificação **C** pelos alunos do segundo e terceiro anos e **B** pelos restantes.

Da análise do ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho* constatamos que:

- Os itens 5.1 *Orientação do curso para o mercado de trabalho* e 5.2 *Preparação dos alunos para o mercado de trabalho* obtiveram a classificação **C** dos alunos do quarto ano e **D** dos restantes.
- Ao item 5.3 *Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do segundo e terceiro anos e **B** pelos restantes.
- Ao item 5.4 *Disponibilização de estágios em empresas e serviços* foi atribuída a classificação **E** pelos alunos dos diversos anos.
- Ao item 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do segundo ano e **C** pelos restantes.

- Ao item 5.6 *Ligação da Escola ao tecido empresarial* foi atribuída a classificação **E** pelos alunos do quinto ano e **D** pelos restantes.

O Quadro 19 diz respeito ao curso de Engenharia de Madeiras.

Da análise do quadro constatamos, em relação ao ponto 1. *Organização do curso*, que:

- Ao item 1.1 *Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do segundo e quinto anos, **C** pelos alunos do terceiro e **c** pelos alunos do quarto.

- Ao item 1.2 *Extensão dos programas das disciplinas* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item 1.3 *Coerência interna dos programas* foi atribuída a classificação **d** pelos alunos do quarto ano e **C** pelos restantes.

- Ao item 1.4 *Interligação entre os programas das várias disciplinas* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do segundo e quinto anos, **C** pelos alunos do terceiro e **c** pelos alunos do quarto.

- Ao item 1.5 *Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do segundo e quinto anos, **C** pelos alunos do terceiro e **D** pelos alunos do quarto.

- Ao item 1.6 *Carga horária global do curso* foi atribuída a classificação **c** pelos alunos do quarto ano e **C** pelos restantes.

No que se refere ao ponto 2. *Funcionamento do curso* verificamos que:

- Ao item 2.1 *Adequação dos horários às necessidades dos alunos* os alunos do quinto ano atribuíram a classificação **B** e os restantes a classificação **C**.

- Ao item 2.2 *Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas* os alunos do segundo e quinto anos atribuíram a classificação **B** e os restantes a classificação **C**.

- Aos itens 2.3 *Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação* e 2.4 *Adequação da avaliação* foram atribuídas as classificações **B** pelos alunos do segundo ano, **C** pelos alunos do terceiro e quinto e **D** pelos do quarto.

- Ao item 2.5 *Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do quarto ano e **B** pelos restantes.

Quadro 19 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Engenharia de Madeiras.

CURSO: ENGENHARIA DE MADEIRAS	GERAL (CURSO)	ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo	C	B	C	c	B	-
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	C	C	C	C	C	-
1.3 Coerência interna dos programas	C	C	C	d	C	-
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	B	C	c	B	-
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	B	C	D	B	-
1.6 Carga horária global do curso	C	C	C	c	C	-
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	C	C	C	C	B	-
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	C	B	C	C	B	-
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	B	C	D	C	-
2.4 Adequação da avaliação	C	B	C	D	C	-
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	B	B	B	C	B	-
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	C	C	B	C	B	-
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	C	C	C	C	C	-
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	C	B	C	C	B	-
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	C	C	C	C	B	-
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	B	C	C	B	-
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	C	B	C	C	B	-
3.2 Preparação científica dos docentes	C	B	C	C	B	-
3.3 Assiduidade dos docentes	C	C	C	C	C	-
3.4 Pontualidade dos docentes	C	C	C	C	B	-
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	-
4.1 A sua motivação para o curso	B	B	B	C	B	-
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	B	B	C	B	-
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	C	C	C	D	B	-
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	C	B	C	C	B	-
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	C	B	B	C	C	-
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	C	B	C	D	B	-
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	D	C	D	D	C	-
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	C	C	C	D	C	-
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	D	C	C	D	D	-
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	C	C	C	D	C	-

- Ao item 2.6 *Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do terceiro e quinto anos e **C** pelos restantes.

- Ao item 2.7 *Equipamento e material disponível nos laboratórios* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item 2.8 *Salas de computadores disponibilizadas aos alunos* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do segundo e quinto anos e **C** pelos restantes.
- Ao item 2.9 *Horário de funcionamento das salas de computadores* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do quinto ano e **C** pelos restantes.
- Ao item 2.10 *Existência de bibliografia recomendada na biblioteca* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do segundo e quinto anos e **C** pelos restantes.

Em relação ao ponto 3. *Corpo docente* verificamos que:

- Aos itens 3.1 *Preparação pedagógica dos docentes* e 3.2 *Preparação científica dos docentes* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do segundo e quinto anos e **C** pelos restantes.
- Ao item 3.3 *Assiduidade dos docentes* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.
- Ao item 3.4 *Pontualidade dos docentes* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do quinto ano e **C** pelos restantes.

Relativamente ao ponto 4. *Motivação e integração dos alunos* constatamos que:

- Aos itens 4.1 *A sua motivação para o curso* e 4.2 *A sua adaptação aos docentes* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do quarto ano e **B** pelos restantes.
- Ao item 4.3 *Ambiente escolar entre os alunos* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do quarto ano, **B** pelos do quinto e **C** pelos restantes.
- Ao item 4.4 *Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do segundo e quinto anos e **C** pelos restantes.

No que se refere ao ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho* concluímos que:

- Ao item 5.1 *Orientação do curso para o mercado de trabalho* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do segundo e terceiro anos e **C** pelos restantes.

- Ao item 5.2 *Preparação dos alunos para o mercado de trabalho* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do segundo e quinto anos, **C** pelos do terceiro e **D** pelos do quarto.

- Ao item 5.3 *Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do segundo e quinto anos e **D** pelos dos terceiro e quarto.

- Ao item 5.4 *Disponibilização de estágios em empresas e serviços* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do quarto ano e **C** pelos restantes.

- Ao item 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do segundo e terceiro anos e **D** pelos restantes.

- Ao item 5.6 *Ligação da Escola ao tecido empresarial* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do quarto ano e **C** pelos restantes.

O Quadro 20 refere-se ao curso de Gestão de Empresas.

Da sua análise, em relação ao ponto 1. *Organização do curso* verificamos, novamente, a existência de homogeneidade nas respostas. Para cada um dos anos do curso a classificação atribuída é **C**.

No que se refere ao ponto 2. *Funcionamento do curso* verificamos que:

- Os alunos do terceiro ano atribuem a classificação **D** ao item 2.1 *Adequação dos horários às necessidades dos alunos* e **C** aos restantes.

- Aos itens 2.2 *Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas*, 2.3 *Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação*, 2.4 *Adequação da avaliação* e 2.5 *Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- Aos itens 2.6 *Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso* e 2.7 *Equipamento e material disponível nos laboratórios* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do segundo ano e **D** pelos restantes.

- Aos itens 2.8 *Salas de computadores disponibilizadas aos alunos* e 2.9 *Horário de funcionamento das salas de computadores* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos dos diversos anos.

Quadro 20 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Gestão de Empresas

CURSO: GESTÃO DE EMPRESAS	GERAL (CURSO)	ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo	C	C	C	C	-	-
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	C	C	C	C	-	-
1.3 Coerência interna dos programas	C	C	C	C	-	-
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	C	C	C	-	-
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	C	C	C	-	-
1.6 Carga horária global do curso	C	C	C	C	-	-
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	C	C	D	C	-	-
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	C	C	C	C	-	-
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	C	C	C	-	-
2.4 Adequação da avaliação	C	C	C	C	-	-
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	C	C	C	C	-	-
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	D	C	D	D	-	-
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	D	C	D	D	-	-
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	D	D	D	D	-	-
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	D	D	D	D	-	-
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	C	C	C	-	-
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	C	C	C	D	-	-
3.2 Preparação científica dos docentes	C	C	C	C	-	-
3.3 Assiduidade dos docentes	C	B	C	C	-	-
3.4 Pontualidade dos docentes	C	C	C	D	-	-
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	-
4.1 A sua motivação para o curso	C	C	C	C	-	-
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	C	C	C	-	-
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	C	C	C	C	-	-
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	C	C	C	C	-	-
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	C	C	C	C	-	-
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	C	C	C	D	-	-
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	D	D	D	D	-	-
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	D	D	D	D	-	-
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	D	D	E	D	-	-
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	D	D	D	D	-	-

- Ao item 2.10 *Existência de bibliografia recomendada na biblioteca* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

Relativamente ao ponto 3. *Corpo docente* constatamos que:

- Ao item 3.1 *Preparação pedagógica dos docentes* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do terceiro ano e **C** pelos restantes.

- Ao item 3.2 *Preparação científica dos docentes* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item 3.3 *Assiduidade dos docentes* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do primeiro ano e **C** pelos restantes.

- Ao item 3.4 *Pontualidade dos docentes* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do quarto ano e **C** pelos restantes.

Relativamente ao ponto 4. *Motivação e integração dos alunos* verificamos, de novo, a existência de homogeneidade nas respostas. Para cada um dos anos do curso a classificação atribuída é **C**.

No que se refere ao ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho* concluímos que:

- Ao item 5.1 *Orientação do curso para o mercado de trabalho* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item 5.2 *Preparação dos alunos para o mercado de trabalho* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do quarto ano e **C** pelos restantes.

- Ao item 5.3 *Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item 5.4 *Disponibilização de estágios em empresas e serviços* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do segundo e quarto anos e **E** pelos do terceiro.

- Ao item 5.6 *Ligação da Escola ao tecido empresarial* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos dos diversos anos.

O Quadro 21 refere-se ao curso de Gestão Comercial e da Produção.

Da análise do quadro constatamos que:

Em relação ao ponto 1. *Organização do curso*:

- Ao item 1.1 *Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

Quadro 21 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Gestão Comercial e da Produção

CURSO: GESTÃO COMERCIAL E DA PRODUÇÃO	GERAL (CURSO)	ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo	C	C	C	C	-	-
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	D	C	C	c	-	-
1.3 Coerência interna dos programas	C	c	C	C	-	-
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	C	C	C	-	-
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	C	C	C	-	-
1.6 Carga horária global do curso	D	D	C	D	-	-
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	C	D	C	C	-	-
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	C	C	C	C	-	-
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	C	C	C	-	-
2.4 Adequação da avaliação	C	C	C	C	-	-
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	B	B	C	B	-	-
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	D	D	D	D	-	-
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	D	D	D	C	-	-
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	D	D	D	C	-	-
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	D	D	D	C	-	-
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	C	C	C	-	-
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	C	C	C	C	-	-
3.2 Preparação científica dos docentes	C	C	C	C	-	-
3.3 Assiduidade dos docentes	C	C	B	B	-	-
3.4 Pontualidade dos docentes	B	C	B	B	-	-
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	-
4.1 A sua motivação para o curso	C	C	B	B	-	-
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	C	B	C	-	-
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	C	C	C	B	-	-
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	C	C	C	B	-	-
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	C	C	C	C	-	-
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	C	C	C	C	-	-
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	D	D	C	C	-	-
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	D	D	B	B	-	-
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	D	D	B	C	-	-
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	D	D	B	C	-	-

- Ao item *1.2 Extensão dos programas das disciplinas* foi atribuída classificação **C** pelos alunos do segundo e terceiro anos e **c** pelos do quarto.

- Ao item *1.3 Coerência interna dos programas* foi atribuída classificação **c** pelos alunos do quarto ano e **C** pelos restantes.

- Aos itens *1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas* e *1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item *1.6 Carga horária global do curso* foi atribuída classificação **C** pelos alunos do terceiro ano e **D** pelos restantes.

No que se refere ao ponto 2. *Funcionamento do curso* verificamos que:

- Ao item *2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos*, os alunos do segundo ano atribuíram-lhe a classificação **D** e os restantes a classificação **C**.

- Aos itens *2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas*, *2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação* e *2.4 Adequação da avaliação* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item *2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do terceiro ano e **B** pelos restantes.

- Ao item *2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos dos diversos anos.

- Aos itens *2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios*, *2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos* e *2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do quarto ano e **D** pelos restantes.

- Ao item *2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

Em relação ao ponto 3. *Corpo docente* verificamos que:

- Aos itens *3.1 Preparação pedagógica dos docentes* e *3.2 Preparação científica dos docentes* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- Aos itens *3.3 Assiduidade dos docentes* e *3.4 Pontualidade dos docentes* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

Relativamente ao ponto 4. *Motivação e integração dos alunos* constatamos que:

- Ao item *4.1 A sua motivação para o curso* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do segundo ano e **B** pelos restantes.

- Ao item *4.2 A sua adaptação aos docentes* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do segundo ano e **C** pelos restantes.

- Aos itens 4.3 *Ambiente escolar entre os alunos* e 4.4 *Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do quarto ano e **C** pelos restantes.

No que se refere ao ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho* concluímos que:

- Aos itens 5.1 *Orientação do curso para o mercado de trabalho* e 5.2 *Preparação dos alunos para o mercado de trabalho* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item 5.3 *Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do segundo e quinto anos e **D** pelos do segundo.

- Ao item 5.4 *Disponibilização de estágios em empresas e serviços* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do segundo ano e **B** pelos restantes.

- Aos itens 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo* e 5.6 *Ligação da Escola ao tecido empresarial* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do segundo ano, **B** pelo terceiro e **C** pelo quarto.

O Quadro 22 diz respeito ao curso de Contabilidade e Administração.

Da sua análise, em relação ao ponto 1. *Organização do curso*, para cada um dos itens foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

No ponto 2. *Funcionamento do curso* constatamos que:

- Os alunos dos vários anos curriculares atribuíram ao item 2.1 *Adequação dos horários às necessidades dos alunos* classificação **C** à excepção dos alunos do sexto ano que atribuíram classificação **B**.

- Para os alunos dos vários anos a classificação atribuída ao item 2.2 *Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas* foi **C**, à excepção dos do sexto ano que atribuíram classificação **b**.

- Os alunos dos diversos anos atribuíram a classificação **C** ao item 2.3 *Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação*.

Quadro 22 – Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular – Contabilidade e Administração.

CURSO: CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO	GERAL (CURSO)	ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo	C	C	C	C	C	C
1.2 Extensão dos programas das disciplinas	C	C	C	C	C	C
1.3 Coerência interna dos programas	C	C	C	C	C	C
1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas	C	C	C	C	C	C
1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas	C	C	C	C	C	C
1.6 Carga horária global do curso	C	C	C	C	C	C
2. FUNCIONAMENTO DO CURSO	-	-	-	-	-	-
2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos	C	C	C	C	C	B
2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas	C	C	C	C	C	b
2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação	C	C	C	C	C	C
2.4 Adequação da avaliação	C	C	D	C	C	C
2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos	C	B	C	C	C	B
2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso	D	D	D	D	D	D
2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios	D	D	D	D	D	D
2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos	D	D	D	D	D	D
2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores	D	D	D	D	E	D
2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca	C	C	C	C	C	C
3. CORPO DOCENTE	-	-	-	-	-	-
3.1 Preparação pedagógica dos docentes	C	C	C	C	C	C
3.2 Preparação científica dos docentes	C	C	C	C	C	C
3.3 Assiduidade dos docentes	C	B	C	B	B	B
3.4 Pontualidade dos docentes	C	C	C	B	C	B
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS	-	-	-	-	-	-
4.1 A sua motivação para o curso	C	D	D	D	B	B
4.2 A sua adaptação aos docentes	C	D	D	D	D	B
4.3 Ambiente escolar entre os alunos	C	D	D	D	D	B
4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	C	D	D	D	D	B
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO	-	-	-	-	-	-
5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	C	C	C	C	C	C
5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	C	C	C	D	C	C
5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	D	D	D	D	D	D
5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	D	C	D	D	D	D
5.5 Disponibilização de visitas de estudo	D	D	D	E	D	D
5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	D	D	D	D	D	D

- Os alunos do terceiro ano atribuíram a classificação **D** ao item 2.4 *Adequação da avaliação*. Os restantes atribuíram a este item a classificação **C**.

- O item 2.5 *Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos* obteve classificação **B** dos alunos do segundo e sexto anos, e **C** dos restantes.

- Os itens 2.6 *Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso*, 2.7 *Equipamento e material disponível nos laboratórios* e

2.8 *Salas de computadores disponibilizadas aos alunos* obteve a classificação **D** dos alunos dos diversos anos.

- O item 2.9 *Horário de funcionamento das salas de computadores* obteve a classificação **D** dos alunos do quinto ano e **D** dos restantes.
- O item 2.10 *Existência de bibliografia recomendada na biblioteca* obteve classificação **C** dos alunos dos diversos anos.

Em relação ao ponto 3. *Corpo docente* constatamos que:

- Os itens 3.1 *Preparação pedagógica dos docentes* e 3.2 *Preparação científica dos docentes* obtiveram classificação **C** dos alunos dos diversos anos.
- Ao item 3.3 *Assiduidade dos docentes* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do terceiro ano e **B** pelos restantes.
- Ao item 3.4 *Pontualidade dos docentes* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do quarto e sexto anos e **C** pelos restantes.

No que se refere ao ponto 4. *Motivação e integração dos alunos* verificamos que:

- Ao item 4.1 *A sua motivação para o curso* e 4.2 *A sua adaptação aos docentes* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do quinto e sexto anos e **D** pelos restantes.
- Aos itens 4.2 *A sua adaptação aos docentes*, 4.3 *Ambiente escolar entre os alunos* e 4.4 *Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários* foi atribuída a classificação **B** pelos alunos do sexto ano e **D** pelos restantes.

Relativamente ao ponto 5. *Preparação para o mercado de trabalho*:

- Ao item 5.1 *Orientação do curso para o mercado de trabalho* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.
- Ao item 5.2 *Preparação dos alunos para o mercado de trabalho* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do quarto ano e **C** pelos restantes.
- Ao item 5.3 *Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item 5.4 *Disponibilização de estágios em empresas e serviços* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do segundo ano e **D** pelos restantes.
- Ao item 5.5 *Disponibilização de visitas de estudo* foi atribuída a classificação **E** pelos alunos do quarto ano e **D** pelos restantes.
- Ao item 5.6 *Ligação da Escola ao tecido empresarial* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos dos diversos anos.

10.2. OPINIÃO DOS ALUNOS EM RELAÇÃO ÀS INSTALAÇÕES E SERVIÇOS DA ESCOLA

10.2.1. Opinião geral e por curso

O Quadro 23 traduz a opinião geral e a opinião dos alunos agregada por curso em relação às instalações e serviços da Escola.

Da sua análise verificamos que:

- Ao item 6.1 *Qualidade dos serviços prestados pela secretaria* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos cursos.
- Ao item 6.2 *Horário de funcionamento da secretaria* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do curso de Contabilidade e Administração e **C** pelos restantes.
- Ao item 6.3 *Qualidade dos serviços prestados pela biblioteca* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos cursos.
- Ao item 6.4 *Horário de funcionamento da Biblioteca* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos do curso de Contabilidade e Administração e **C** pelos restantes.
- Aos itens 6.5 *Qualidade dos serviços prestados pela reprografia*, 6.6 *Horário de funcionamento da reprografia* e 6.7 *Acessibilidade à Internet* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos cursos.
- Ao item 6.8 *Qualidade dos serviços prestados pelo gabinete de inserção na vida activa* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos dos cursos de Engenharia de Sistemas e Informática, Engenharia do Ambiente e Contabilidade e Administração e **C** pelos restantes.

Quadro 23 – Opinião dos alunos em relação às instalações e serviços da escola, por curso.

6. INSTALAÇÕES E SERVIÇOS DA ESCOLA	GERAL	POR CURSO									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6.1 Qualidade dos serviços prestados pela secretaria	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.2 Horário de funcionamento da secretaria	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D
6.3 Qualidade dos serviços prestados pela biblioteca	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.4 Horário de funcionamento da Biblioteca	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	D
6.5 Qualidade dos serviços prestados pela reprografia	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.6 Horário de funcionamento da reprografia	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.7 Acessibilidade à Internet	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.8 Qualidade dos serviços prestados pelo gabinete de inserção na vida activa	C	C	C	C	C	D	D	C	C	C	D
6.9 Condições das salas de aula	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.10 Instalações desportivas	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.11 Espaços de convívio	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.12 Espaços verdes	C	C	B	C	C	C	C	C	C	C	C
6.13 Parques de estacionamento	B	B	B	B	C	B	C	B	B	B	B
6.14 Limpeza e conservação das instalações	C	B	B	B	B	B	C	B	C	C	C

- Aos itens 6.9 *Condições das salas de aula*, 6.10 *Instalações desportivas* e 6.11 *Espaços de convívio* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos cursos.

- Ao item 6.12 *Espaços verdes* foi atribuída classificação **B** pelos alunos de Engenharia Electrotécnica e **C** pelos restantes.

- Ao item 6.13 *Parques de estacionamento* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos de Engenharia Mecânica e Gestão Industrial e **B** por todos os restantes.

- Ao item 6.14 *Limpeza e conservação das instalações* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos cursos de Engenharia do Ambiente, Gestão de Empresas, Gestão Comercial e da Produção e Contabilidade e Administração e **B** pelos restantes.

10.2.2. Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes

O Quadro 24 traduz os resultados agregados por cada uma das variáveis dependentes explicitadas: sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes em relação às instalações e serviços da Escola.

Da sua análise verificamos que:

- Em relação aos itens 6.1 *Qualidade dos serviços prestados pela secretaria*, 6.2 *Horário de funcionamento da secretaria* e 6.3 *Qualidade dos serviços prestados pela biblioteca* verificamos a existência de homogeneidade nas respostas. Para cada uma das variáveis independentes, a classificação atribuída é C.

Quadro 24 – Opinião dos alunos em relação às instalações e serviços da escola, por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes.

6. INSTALAÇÕES E SERVIÇOS DA ESCOLA	GERAL	SEXO		IDADE		TRAB. ESTUDANTES		BOLSEIROS		REPETENTES	
		M-Masc F-Fem.		m-Menor de 25 M-Maior ou igual a 25		T-Trab. Estudante N-Não Trab. Est.		B-Bolseiros N- Não Bolseiros		R-Repetentes N-Não repetentes	
		M	F	m	M	T	N	B	N	R	N
6.1 Qualidade dos serviços prestados pela secretaria	C	D	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.2 Horário de funcionamento da secretaria	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.3 Qualidade dos serviços prestados pela biblioteca	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.4 Horário de funcionamento da Biblioteca	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C
6.5 Qualidade dos serviços prestados pela reprografia	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.6 Horário de funcionamento da reprografia	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.7 Acessibilidade à Internet	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.8 Qualidade dos serviços prestados pelo gabinete de inserção na vida activa	C	C	C	C	C	D	C	C	C	C	C
6.9 Condições das salas de aula	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.10 Instalações desportivas	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.11 Espaços de convívio	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.12 Espaços verdes	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
6.13 Parques de estacionamento	B	B	C	B	B	B	B	B	B	B	B
6.14 Limpeza e conservação das instalações	C	B	C	C	C	C	C	C	C	C	C

- Ao item 6.4 *Horário de funcionamento da Biblioteca* foi atribuída a classificação D pelos trabalhadores estudantes e C pelos restantes.

- Em relação aos itens 6.5 *Qualidade dos serviços prestados pela reprografia*, 6.6 *Horário de funcionamento da reprografia* e 6.7 *Acessibilidade à Internet* verificamos, de novo, a existência de a homogeneidade nas respostas. Para cada uma das variáveis independentes, a classificação atribuída é C.

- Ao item 6.8 *Qualidade dos serviços prestados pelo gabinete de inserção na vida activa* foi atribuída a classificação D pelos trabalhadores estudantes e C pelos restantes.

- Em relação aos restantes itens verificamos, mais uma vez, a existência de homogeneidade nas respostas. Para cada uma das variáveis independentes, a classificação atribuída é C.

10.2.3. Opinião por ano curricular

O Quadro 25 traduz os resultados agregados por ano curricular para todos os cursos em relação às instalações e serviços da Escola. C foi a classificação mais frequente atribuída aos diversos itens. Constituem excepção a esta classificação:

Quadro 25 – Opinião dos alunos em relação às instalações e serviços da escola, por ano curricular.

6. INSTALAÇÕES E SERVIÇOS DA ESCOLA	GERAL	POR ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
6.1 Qualidade dos serviços prestados pela secretaria	C	C	C	C	C	C
6.2 Horário de funcionamento da secretaria	C	C	C	C	C	D
6.3 Qualidade dos serviços prestados pela biblioteca	C	C	C	C	C	C
6.4 Horário de funcionamento da Biblioteca	C	C	C	C	C	D
6.5 Qualidade dos serviços prestados pela reprografia	C	C	C	C	C	C
6.6 Horário de funcionamento da reprografia	C	C	C	C	C	C
6.7 Acessibilidade à Internet	C	C	C	C	C	C
6.8 Qualidade dos serviços prestados pelo gabinete de inserção na vida activa	C	C	C	D	C	C
6.9 Condições das salas de aula	C	C	C	C	C	C
6.10 Instalações desportivas	C	C	C	C	C	B
6.11 Espaços de convívio	C	C	C	C	C	C
6.12 Espaços verdes	C	C	C	C	C	B
6.13 Parques de estacionamento	B	B	B	B	B	A
6.14 Limpeza e conservação das instalações	C	C	C	D	B	B

- Os itens 6.2 *Horário de funcionamento da secretaria*, e 6.4 *Horário de funcionamento da Biblioteca*, que obtiveram dos alunos do sexto ano a classificação **D**.

- O item 6.8 *Qualidade dos serviços prestados pelo gabinete de inserção na vida activa* que obteve classificação **D** pelos alunos do quarto ano.

- Os itens 6.10 *Instalações desportivas* e 6.12 *Espaços verdes*, que obtiveram dos alunos do sexto ano a classificação **B**.

- O item 6.13 *Parques de estacionamento* que obteve classificação **A** dos alunos do sexto ano e **B** dos restantes.

- O item 6.14 *Limpeza e conservação das instalações* que obteve classificação **C** dos alunos do segundo e terceiro anos, **D** do quarto e **B** do quinto e sexto.

10.3. OPINIÃO DOS ALUNOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS SOCIAIS

10.3.1. Opinião geral e por curso

O Quadro 26 traduz a opinião geral e a opinião dos alunos agregada por curso em relação ao funcionamento dos serviços sociais.

Quadro 26 – opinião dos alunos em relação aos serviços sociais, por curso.

7. FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS SOCIAIS	GERAL	POR CURSO									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7.1 Qualidade dos serviços prestados nos bares e na cantina	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
7.2 Qualidade dos serviços de atribuição de bolsas de estudo e outros benefícios sociais	D	D	D	D	C	D	D	D	D	D	D

Da sua análise verificamos que:

- Ao item 7.1 *Qualidade dos serviços prestados nos bares e na cantina* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos cursos.

- Ao item 7.2 *Qualidade dos serviços de atribuição de bolsas de estudo e outros benefícios sociais* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos de Engenharia Informática e **D** pelos restantes.

10.3.2. Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes

O Quadro 27 traduz os resultados agregados por cada uma das variáveis dependentes explicitadas: sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes em relação ao funcionamento dos serviços sociais.

Da sua análise constatamos que:

- Em relação ao item 7.1 *Qualidade dos serviços prestados nos bares e na cantina* verificamos a existência de homogeneidade nas respostas. Para cada uma das variáveis independentes, a classificação atribuída é **C**.

- Em relação ao item 7.2 *Qualidade dos serviços de atribuição de bolsas de estudo e outros benefícios sociais* verificamos, de novo, a existência de homogeneidade nas respostas. Para cada uma das variáveis independentes, a classificação atribuída é **D**.

Quadro 27 – Opinião dos alunos em relação aos serviços sociais, por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes.

7. FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS SOCIAIS	GERAL	SEXO		IDADE		TRAB. ESTUDANTES		BOLSEIROS		REPETENTES	
		M- Masc F-Fem.		m-Menor de 25 M-Maior ou igual a 25		T-Trab. Estudante N-Não Trab. Est.		B-Bolseiros N- Não Bolseiros		R-Repetentes N-Não repetentes	
		M	F	m	M	T	N	B	N	R	N
7.1 Qualidade dos serviços prestados nos bares e na cantina	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
7.2 Qualidade dos serviços de atribuição de bolsas de estudo e outros benefícios sociais	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D

10.3.3. Opinião por ano curricular

O Quadro 28 traduz a opinião dos alunos, por ano curricular, em relação ao funcionamento dos serviços sociais.

Quadro 28 – Opinião dos alunos em relação aos serviços sociais, por ano curricular.

7. FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS SOCIAIS	GERAL	POR ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
7.1 Qualidade dos serviços prestados nos bares e na cantina	C	C	C	C	C	C
7.2 Qualidade dos serviços de atribuição de bolsas de estudo e outros benefícios sociais	D	D	D	D	D	C

Fonte: elaboração própria

Ao proceder à sua análise verificamos que:

- Em relação ao item 7.1 *Qualidade dos serviços prestados nos bares e na cantina* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- No que se refere ao item 7.2 *Qualidade dos serviços de atribuição de bolsas de estudo e outros benefícios sociais* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do sexto ano e **D** pelos restantes.

10.4. OPINIÃO DOS ALUNOS EM RELAÇÃO À ASSOCIAÇÃO DE ESTUDANTES

10.4.1. Opinião geral e por curso

O Quadro 29 refere-se à opinião dos alunos, por curso, em relação à Associação de Estudantes. Da sua análise verificamos que:

- Os alunos dos cursos de Turismo, Engenharia Informática, Engenharia do Ambiente e Contabilidade e Administração, atribuíram a classificação **C** ao item 8.1 *Funcionamento da Associação de Estudantes*. Os restantes atribuíram a este item classificação **D**.

- Ao item 8.2 *Apoio da Associação de Estudantes à integração dos alunos* foi atribuída a classificação **D** pelos alunos dos diversos cursos.

- Ao item 8.3 *Actividades extracurriculares desenvolvidas pela Associação* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos cursos de Turismo, Engenharia Informática, Engenharia do Ambiente e Engenharia de Madeiras, **d** pelos alunos do curso de Contabilidade e Administração e **D** pelos restantes.

Quadro 29 – Opinião dos alunos em relação à associação de estudantes, por curso.

8. ASSOCIAÇÃO DE ESTUDANTES	GERAL	POR CURSO									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8.1 Funcionamento da Associação de Estudantes	D	C	D	D	D	C	C	D	D	D	C
8.2 Apoio da Associação de Estudantes à integração dos alunos	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
8.3 Actividades extracurriculares desenvolvidas pela Associação	D	C	D	D	D	C	C	C	D	D	d

10.4.2 Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes

O Quadro 30 traduz os resultados agregados por cada uma das variáveis independentes explicitadas: sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes em relação ao funcionamento dos Associação de Estudantes.

Da sua análise verificamos que:

- Ao item 8.1 *Funcionamento da Associação de Estudantes* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do sexo feminino, pelos alunos menores de 25 anos, pelos bolseiros e pelos não repetentes. Os restantes atribuíram-lhe a classificação **D**.

- No que se refere ao item 8.2 *Apoio da Associação de Estudantes à integração dos alunos* houve homogeneidade das respostas tendo-lhe sido atribuída a classificação **D**.

- Em relação ao item 8.3 *Actividades extracurriculares desenvolvidas pela Associação* verificamos, de novo, homogeneidade das respostas com a atribuição da classificação **D** à excepção dos alunos do sexo feminino que lhe atribuíram classificação **C**.

Quadro 30 – Opinião dos alunos em relação à associação de estudantes, por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes.

8. ASSOCIAÇÃO DE ESTUDANTES	GERAL	SEXO		IDADE		TRAB. ESTUDANTES		BOLSEIROS		REPETENTES	
		M-Masc	F-Fem.	m-Menor de 25	M-Maior ou igual a 25	T-Trab. Estudante	N-Não Trab. Est.	B-Bolseiros	N- Não Bolseiros	R-Repetentes	N-Não repetentes
		M	F	m	M	T	N	B	N	R	N
8.1 Funcionamento da Associação de Estudantes	D	D	C	C	D	D	D	C	D	D	C
8.2 Apoio da Associação de Estudantes à integração dos alunos	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
8.3 Actividades extracurriculares desenvolvidas pela Associação	D	D	C	D	D	D	D	D	D	D	D

10.4.3. Opinião por ano curricular

O Quadro 31 refere-se à opinião dos alunos, por ano curricular, em relação à Associação de Estudantes.

Neste quadro constatamos que:

- Ao item 8.1 *Funcionamento da Associação de Estudantes* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do quarto e sexto anos e **D** pelos restantes.

- Ao item 8.2 *Apoio da Associação de Estudantes à integração dos alunos* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do sexto ano e **D** pelos restantes.

- Ao item 8.3 *Actividades extracurriculares desenvolvidas pela Associação* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos do quarto ano, **c** pelos do sexto e **D** pelos restantes.

Quadro 31 – Opinião dos alunos em relação à associação de estudantes, por ano curricular.

8. ASSOCIAÇÃO DE ESTUDANTES	GERAL	POR ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
8.1 Funcionamento da Associação de Estudantes	D	D	D	C	D	C
8.2 Apoio da Associação de Estudantes à integração dos alunos	D	D	D	D	D	C
8.3 Actividades extracurriculares desenvolvidas pela Associação	D	D	D	C	D	c

10.5. APRECIACÃO GLOBAL DOS ALUNOS EM RELAÇÃO AO FUNCIONAMENTO DO CURSO E DA ESCOLA

10.5.1. Opinião geral e por curso

O Quadro 32 refere-se à opinião dos alunos, por curso, em relação ao funcionamento do Curso e da Escola.

Da sua análise verificamos que:

- Ao item 9.1 *Apreciação global do funcionamento do curso* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos cursos.

- Ao item 9.2 *Apreciação global do funcionamento da escola* foi atribuída a classificação **B** pelos dos cursos de Turismo e Engenharia do Ambiente e **C** pelos alunos dos restantes cursos.

Quadro 32 – Apreciação global dos alunos em relação ao funcionamento do curso/escola, por curso.

9. APRECIACÃO GLOBAL	GERAL	POR CURSO									
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9.1 Apreciação global do funcionamento do curso	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
9.2 Apreciação global do funcionamento da escola	C	B	C	C	C	C	B	C	C	C	C

10.5.2. Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes

O Quadro 33 traduz os resultados agregados por cada uma das variáveis dependentes explicitadas: sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes em relação ao funcionamento do Curso e da Escola.

Da sua análise verificamos que:

- No que se refere ao item 9.1 *Apreciação global do funcionamento do curso* houve homogeneidade das respostas tendo sido atribuída a classificação **C**.

- Em relação ao item 9.2 *Apreciação global do funcionamento da escola* houve igualmente homogeneidade das respostas e atribuída a mesma classificação **C**.

Quadro 33 – Apreciação global em relação ao funcionamento do curso/escola, por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes.

9. APRECIÇÃO GLOBAL	GERAL	SEXO		IDADE		TRAB. ESTUDANTES		BOLSEIROS		REPETENTES	
		M-Masc F-Fem.		m-Menor de 25 M-Maior ou igual a 25		T-Trab. Estudante N-Não Trab. Est.		B-Bolseiros N- Não Bolseiros		R-Repetentes N-Não repetentes	
		M	F	m	M	T	N	B	N	R	N
9.1 Apreciação global do funcionamento do curso	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
9.2 Apreciação global do funcionamento da escola	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C

10.5.3. Opinião por ano curricular

O Quadro 34 refere-se à opinião dos alunos, por ano curricular, em relação ao funcionamento do Curso e da Escola.

Quadro 34 – Apreciação global dos alunos em relação ao funcionamento do curso/escola, por ano curricular.

9. APRECIÇÃO GLOBAL	GERAL	POR ANO CURRICULAR				
		2	3	4	5	6
9.1 Apreciação global do funcionamento do curso	C	C	C	C	C	C
9.2 Apreciação global do funcionamento da escola	C	C	C	C	C	C

Neste quadro constatamos que:

- Ao item 9.1 *Apreciação global do funcionamento do curso* foi atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

- Ao item 9.2 *Apreciação global do funcionamento da escola* foi, igualmente, atribuída a classificação **C** pelos alunos dos diversos anos.

Terminada que foi a apresentação dos resultados iremos de seguida proceder à sua análise.

CAPÍTULO 11 – DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Apresentados que foram os resultados e tendo por base os estudos efectuados em relação à estrutura e funcionamento dos cursos e serviços da ESTV ir-se-á, de seguida, proceder à sua análise tendo em vista estabelecer algumas relações entre as variáveis definidas e encontrar explicações para os resultados encontrados.

11.1. OPINIÃO DOS ALUNOS EM RELAÇÃO AO CURSO QUE FREQUENTAM

11.1.1. Opinião geral e por curso

Para além da opinião geral dos alunos, que nos dá uma ideia global, torna-se necessária uma análise específica em relação a cada uma das variáveis dependentes de forma a identificar os aspectos mais relevantes de cada curso que carecem de melhorias, os quais não são necessariamente coincidentes para cada grupo.

Assim, no que se refere ao *Quadro 10. Opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam*, apesar de a classificação mais frequente ser **C** e haver vários itens com classificação **B**, verificam-se algumas situações que, na opinião dos alunos, carecem de melhorias urgentes (itens com classificação **D** e **E**).

O equipamento e material existente nos laboratórios, salas de computadores disponibilizadas aos alunos e horário de funcionamento das salas de computadores são algumas dessas situações. Os alunos dos cursos da área da Gestão têm, nestes aspectos, uma opinião particularmente desfavorável. Do nosso ponto de vista esta opinião deve-se ao facto de, há já algum tempo, reivindicarem uma sala de computadores específica para a instalação e utilização de programas informáticos de gestão e contabilidade, o que veio a acontecer no início do ano lectivo 2005/6. Até aí estas aplicações estavam instaladas em computadores de utilização geral para as aulas das disciplinas de informática, o que limitava o acesso aos alunos daquela área.

No que se refere ao equipamento informático foi, além disso, recentemente, instalada uma nova sala com quarenta computadores, com ligação à Internet, destinada exclusivamente aos alunos para pesquisa e elaboração dos seus trabalhos académicos.

As salas de computadores destinadas às aulas podem ser utilizadas pelos alunos fora do período lectivo até às 24 horas nos dias de semana e até às 18 horas de

sábado, coincidente com o horário de funcionamento da Escola. Este horário é, por vezes, contestado pelos alunos que pretendem que seja mais alargado, pretensão esta que não tem sido considerada razoável pela direcção da Escola. Tendo a instituição cerca de 3000 alunos e tendo os alunos à sua disposição cerca de 230 computadores verifica-se a existência de períodos de algum congestionamento na sua utilização. É previsível, no entanto, que a recente instalação da nova rede informática sem fios (sistema Wireless) possa ajudar a resolver este problema, uma vez que os alunos que possuam computador portátil podem aceder à Internet em qualquer ponto da Escola.

A disponibilização de estágios em empresas e serviços, disponibilização de visitas de estudo e ligação da escola ao tecido empresarial, são outros aspectos que, na opinião dos alunos, carecem de melhorias urgentes. Apesar disso, é de referir que a Escola tem a funcionar, desde a sua criação, o Conselho Consultivo. Este órgão pronunciou-se favoravelmente em relação à criação de cada um dos cursos e é uma via privilegiada de ligação à comunidade. Tem, igualmente, criada uma UNIVA, (Unidade de Inserção na Vida Activa), que, no entanto, à data da passagem do questionário se encontrava há vários meses desactivada por corte do financiamento externo. Neste momento encontra-se de novo a funcionar com os encargos suportados pela instituição. Para além disso, o Instituto Politécnico possui um organismo de interface, destinado à prestação de serviços, a ADIV (Associação para o Desenvolvimento e Investigação de Viseu), que tem apresentado um volume de negócios crescente à medida que tem vindo a aumentar a qualificação do corpo docente da instituição. A ESTV tem uma participação preponderante nas actividades desta Associação.

Cada Departamento da Escola funciona de forma bastante descentralizada e as questões relacionadas com a colocação dos alunos no mercado de trabalho são muitas vezes tratadas a este nível. A maior ou menor dinâmica de cada um dos Departamentos pode justificar as diferentes respostas dos alunos dos diversos cursos.

Poderá, também, verificar-se alguma falta de informação, por parte dos alunos, em relação às actividades desenvolvidas pela Escola na sua ligação à comunidade, o que poderá ter influência na sua percepção, pelo que se conclui da necessidade de uma maior ou mais eficaz divulgação. Mesmo com maior divulgação poderão ocorrer situações de “*filtragem selectiva*” (Johnston & Clark, 2002, p.127)

por parte de alguns alunos que poderão aperceber-se apenas do que é relevante para as necessidades actuais.

A avaliação deste trabalho só ficaria fechada se fossem inquiridos os docentes, os empregadores e as empresas a quem têm sido prestado serviços. De qualquer modo, esta área tal como outras tem condições para continuar a ser desenvolvida e é desejável que o seja.

11.1.2. Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes

A análise do Quadro 11 vem confirmar a reflexão que fizemos em relação ao quadro 1, nomeadamente no que se refere às salas de informática e respectivo equipamento e à ligação da Escola ao tecido empresarial, sendo as respostas semelhantes para as diversas variáveis independentes.

Neste quadro destaca-se, pela positiva, o item *3.3 Assiduidade dos docentes* com a classificação de **B** para cada uma dessas variáveis.

11.1.3. Opinião por ano curricular

O Quadro 12 relativo à opinião dos alunos em relação ao curso que frequentam, por ano curricular, reflecte a análise efectuada nos quadros anteriores. Para além disso é de destacar a classificação **B** atribuída pelos alunos do sexto ano, do curso de Contabilidade e Administração, a vários itens, nomeadamente aos do ponto 4. *Motivação e integração dos alunos*.

No Quadro 13, referente ao curso de Turismo, é de realçar a opinião bastante positiva dos alunos dos diversos anos em relação ao corpo docente com atribuição **B** quase unânime em todos os itens do ponto 3. *Corpo docente*. É, também, de salientar a classificação **A** atribuída pelos alunos do quarto ano deste curso aos itens 2.5 *Disponibilidade dos docentes para atendimento dos alunos* e 4.4 *Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários*.

Em relação ao Quadro 14, referente ao curso de Engenharia Electrotécnica, não há aspectos diferentes a salientar. Destaca-se, de novo, neste quadro uma baixa classificação nos itens relacionados com a ligação da Escola ao tecido empresarial. O mesmo se passa com o Quadro 15, relativo ao curso de Engenharia Civil. No que se

refere ao curso de Engenharia Electrotécnica é de referir o facto de o Departamento respectivo ter criado o GAIVA (Gabinete de Inserção na Vida Activa), coordenado por dois docentes, que tem sido responsável pela colocação de muitos alunos em estágio nas empresas ou pela obtenção do seu primeiro emprego. Qualquer dos outros departamentos tem, também, a sua própria estrutura destinada à inserção dos alunos na vida activa, normalmente coordenados por docentes designados, para o efeito, pelo Director de Departamento respectivo, sendo o serviço assegurado por funcionários que lhe estão afectos. Mais uma vez poderemos ser levados a concluir da necessidade de a Escola divulgar as actividades desenvolvidas neste domínio, sem prejuízo de ter uma preocupação permanente de introdução de melhorias nos aspectos em causa.

No que se refere ao Quadro 16, relativo ao curso de Engenharia Mecânica e Gestão Industrial, destaca-se a baixa classificação atribuída a alguns itens nomeadamente no que se refere à extensão dos programas e à coerência entre aulas teóricas e aulas práticas, para além de alguns aspectos comuns atrás referidos.

No quadro 17, que se refere ao curso de Engenharia Informática, constatamos uma opinião bastante favorável dos alunos em relação aos vários itens. Os itens relativos à disponibilização de estágios em empresas e serviços e a ligação da Escola ao tecido empresarial têm uma opinião bastante mais favorável que nos cursos referidos anteriormente. Julgamos que esta opinião se deve ao facto de o Departamento de Informática ter uma política interessante e consequente, neste domínio, em que todos os alunos finalistas realizam o projecto final de curso em empresas o que tem levado a que, na sua maioria, sejam, depois, convidados para integrar os respectivos quadros.

No Quadro 18, relativo ao curso de Engenharia do Ambiente, para além de aspectos comuns já referenciados em relação a outros cursos destacam-se opiniões menos favoráveis em relação à extensão dos programas das disciplinas, carga horária global do curso, e adequação dos horários às necessidades dos alunos. Da análise do plano de estudos verificamos que a carga horária média semanal é de 29 horas no Bacharelato e de 26,5 na licenciatura, o que pode justificar o posicionamento dos alunos em relação à carga horária global do curso. A adequação dos horários é, por vezes, prejudicada pelo número elevado de docentes em formação. Em contrapartida

verifica-se uma opinião bastante favorável em relação aos vários itens relacionados com o corpo docente.

No que se refere ao Quadro 19, relativo ao curso de Engenharia de Madeiras, a opinião dos alunos é de uma maneira geral favorável para os vários itens relativos ao funcionamento do curso.

Relativamente ao curso de Gestão de Empresas (Quadro 20) as opiniões dos alunos são, também, de uma forma global, favoráveis, à excepção das questões relativas aos meios informáticos e da ligação da Escola ao tecido empresarial, já referidos anteriormente. O mesmo se passa em relação ao curso de Gestão Comercial e da Produção (Quadro 21) e ao curso de Contabilidade e Administração (Quadro 22), à excepção da opinião sobre a carga horária global do primeiro e a motivação e integração dos alunos em relação ao segundo que são menos favoráveis (classificação **D**).

No que se refere à carga horária global do curso de Gestão Comercial e da Produção, verificámos que o primeiro ano poderá estar na origem deste resultado uma vez que tem uma carga horária semanal de 29 horas enquanto que os restantes têm apenas 25.

Em relação à motivação e integração dos alunos do curso de Contabilidade e Administração verificamos que foi atribuída a classificação **B** pelos alunos finalistas e **D** pelos restantes. Este curso é o único curso nocturno em funcionamento na Escola. É frequentado na esmagadora maioria por estudantes trabalhadores cujo tempo disponível, sendo reduzido, tem que ser aproveitado para estudar e frequentar as aulas pelo que falta tempo para outras actividades de integração, motivo que pode condicionar a avaliação deste ponto. Além disso sendo este o único curso nocturno da Escola e da própria cidade de Viseu é natural que possa estar a ser frequentado por alunos que pretendiam prosseguir estudos noutras áreas de formação, o que, como é evidente tem efeitos na sua motivação. No entanto, como referimos, a opinião dos alunos finalistas é neste ponto bastante favorável.

No que se refere à ligação da Escola ao tecido empresarial, apesar das opiniões expressas pelos alunos, é de referir que o Departamento de Gestão tem tido a preocupação de procurar e facultar estágios profissionais aos alunos finalistas que

manifestem interesse nesse sentido, tendo, para além disso, uma participação particularmente activa nas actividades da ADIV de prestação de serviços ao exterior.

11.2. OPINIÃO DOS ALUNOS EM RELAÇÃO ÀS INSTALAÇÕES E SERVIÇOS DA ESCOLA

11.2.1 Opinião geral e por curso

Da análise do Quadro 23 constata-se que, de uma maneira geral, no que se refere às instalações, as opiniões são favoráveis ou mesmo bastante favoráveis (classificações **C** e **B**). Estas classificações não surpreendem uma vez que as instalações são modernas e funcionais e de uma forma geral bem equipadas. Para além das salas de informática a Escola tem em funcionamento trinta laboratórios e dois espaços oficinais.

Os parques de estacionamento têm capacidade para 900 lugares, pelo que não existe congestionamento de trânsito. As zonas verdes encontram-se bem tratadas e incluem um conjunto de infra-estruturas desportivas, nomeadamente campo de futebol relvado, dois campos polivalentes descobertos, dois campos de ténis e um campo de mini-golfe. O Campus tem, à disposição dos alunos, dois bares, uma cantina e um restaurante. As instalações estão limpas e uma equipa de manutenção permanente assegura o seu bom estado de conservação bem como dos equipamentos, nomeadamente os sistemas de aquecimento e refrigeração, gerador de emergência, e centrais telefónicas, de intrusão e de incêndios.

No que se refere à qualidade dos serviços prestados aos alunos verificamos, também, de um modo geral, uma opinião favorável. Neste aspecto verificam-se, no entanto, algumas excepções.

É o caso dos horários de funcionamento da biblioteca e da secretaria que recebem a opinião desfavorável dos alunos do curso nocturno. Este facto é compreensível uma vez que a Escola, por falta de funcionários, só consegue manter em funcionamento a Biblioteca das 9 às 20:30 horas durante a semana, em horário contínuo, e a Secretaria está aberta à noite até às 20:30 horas, apenas duas vezes por semana. A reprografia da Escola, não funcionando à noite, não é penalizada na resposta ao questionário pelo facto de existir uma outra reprografia explorada pela

Associação de Estudantes aberta diariamente até às 22 horas a qual funciona como alternativa para os alunos do curso nocturno.

Uma outra excepção é o funcionamento do gabinete de inserção na vida activa que, tal como foi referido anteriormente, à data da passagem do questionário não se encontrava a funcionar há vários meses por interrupção do seu financiamento, motivo que poderá justificar a opinião desfavorável por parte dos alunos de alguns cursos.

11.2.2. Opinião por sexo, idade, trabalhadores estudantes, bolseiros e repetentes

O Quadro 24 não traz dados novos em relação ao anterior. As opiniões são, de uma maneira geral, favoráveis em relação aos vários itens. Verificam-se, apenas com opiniões desfavoráveis os itens *6.4 Horário de funcionamento da biblioteca* e *6.8 Qualidade dos serviços prestados pelo gabinete de inserção na vida activa*, por parte dos estudantes trabalhadores.

No que se refere ao horário da biblioteca os resultados são justificáveis pelos motivos apontados anteriormente, uma vez que é previsível que os trabalhadores estudantes sendo ou não alunos do curso nocturno pretendam um horário o mais alargado possível. Relativamente ao gabinete de inserção na vida activa, o mesmo, tal com já referimos, esteve inactivo durante alguns meses e mesmo no período em que esteve a funcionar, funcionava em horário diurno, o que pode justificar esta posição dos estudantes trabalhadores.

11.2.3. Opinião por ano curricular

No que se refere ao Quadro 25 as conclusões a tirar, são no sentido da confirmação da análise efectuada em relação aos resultados dos quadros anteriores.

11.3. OPINIÃO DOS ALUNOS EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS SOCIAIS

Da análise do Quadro 26 relativo a o funcionamento dos serviços sociais verifica-se, de uma maneira geral, a existência de opiniões favoráveis, por parte dos alunos dos diversos cursos, no que se refere à qualidade dos serviços prestados nos bares e na cantina. Verifica-se, em contrapartida que estes têm opinião desfavorável em relação à qualidade dos serviços de atribuição de bolsas de estudo e outros benefícios sociais. Face aos quadros 27 e 28, verifica-se que estas opiniões são coincidentes, independentemente do ano curricular, sexo, idade e de os alunos serem ou não trabalhadores estudantes, bolseiros ou repetentes. Estes resultados poderão dever-se ao facto de os alunos considerarem insuficientes os montantes das bolsas e os benefícios sociais atribuídos. Igualmente poderão considerar que possa existir situações de alguma injustiça relativa na atribuição das bolsas, embora esta atribuição esteja dependente dos rendimentos declarados pelos alunos.

11.4. OPINIÃO DOS ALUNOS EM RELAÇÃO À ASSOCIAÇÃO DE ESTUDANTES

Ao proceder-se à análise dos quadros 29, 30 e 31 verifica-se que, de uma maneira geral, existe uma opinião desfavorável dos alunos em relação à Associação de Estudantes. Apesar das iniciativas desta associação, nomeadamente no que se refere à defesa dos interesses dos alunos, à promoção de actividades de carácter cultural, desportivo e recreativo e dos serviços colocados à disposição dos colegas, poderemos ser levados a concluir que as opiniões desfavoráveis se devem, em grande medida, ao alheamento dos alunos em relação ao movimento associativo e às actividades desenvolvidas pela Associação. Esta é pelo menos a opinião recolhida junto dos membros da Direcção da Associação de Estudantes que lamentam a falta de adesão dos estudantes, a começar pela fraca participação nas reuniões da Assembleia Geral e nos actos eleitorais para os corpos directivos da Associação e da própria Escola.

11.5. APRECIÇÃO GLOBAL DOS ALUNOS EM RELAÇÃO AO FUNCIONAMENTO DO CURSO E DA ESCOLA

Pela análise dos quadros 32, 33 e 34, conclui-se que apreciação global dos alunos em relação ao funcionamento do curso e da escola é favorável (classificação **C**), havendo por parte dos alunos dos cursos de Turismo e de Engenharia do Ambiente uma opinião bastante favorável (classificação **B**).

A análise dos resultados efectuada é, em vários aspectos, confirmada pelos relatórios das comissões de avaliação externa efectuada pela ADISPOR.

A título de exemplo transcrevem-se algumas conclusões do Relatório da Comissão de Avaliação Externa do curso de Engenharia Civil (2004) relativo à visita institucional de 6 e 7 de Maio do mesmo ano:

- *“O curso tem elevada procura, como atestam 1651 candidaturas (1º e 2º fases) registadas no triénio 2000/01 a 2002/03, largamente ultrapassando os numerus clausus fixados (70 para o último ano). Outro aspecto interessante é o facto de, em média, 68% dos alunos que ingressaram no curso o terem escolhido como primeira opção.*

- *Elevado insucesso escolar, apesar dos esforços que estão a ser conduzidos para o atenuar.*

- *Número de diplomados relativamente baixo, face ao número de vagas e à razoável qualidade dos alunos que ingressam no primeiro ano.*

- *Elevado esforço no combate ao insucesso escolar, nomeadamente no 1º ano, com implementação de medidas positivas, de entre as quais se destaca o projecto Gama¹.*

- *Corpo docente com qualidade.*

- *A pós-graduação dos docentes e a dinâmica de formação desenvolvem-se a bom ritmo, apesar das muitas solicitações a que os docentes são sujeitos e dos sacrifícios a que são obrigados para atingirem os objectivos a que se propõem.*

- *Corpo técnico e administrativo empenhado, embora com carências resultantes de insuficiente número de unidades.*

¹ O projecto Gama destina-se a dar apoio aos alunos com dificuldades às disciplinas de Matemática.

- No que diz respeito às instalações, feitas de raiz, em termos gerais são de boa qualidade e os espaços adequados para o ensino ministrado quer em salas quer em laboratórios.

- As disponibilidades em termos de apoio informático, biblioteca, infraestruturas e espaços sociais são também satisfatórias. Nalguns aspectos excedem até o habitual, como sejam a possibilidade de estacionamento para toda a população da Escola, algum equipamento Desportivo e o agradável arranjo dos espaços exteriores.

- Os equipamentos de apoio às aulas são em quantidade e qualidade suficientes.

- Biblioteca bem apetrechada, embora com carência de espaço para estudo dos alunos em época de avaliações.

- Os órgãos estatutários funcionam com regularidade, cumprindo a lei e os regulamentos que da sua interpretação resultam. A constituição e funcionalidade do Conselho Consultivo parecem adequadas para que seja garantida a ligação da Escola ao tecido empresarial que será o seu principal “cliente”.

- Excelente nível de empregabilidade e acompanhamento da inserção dos diplomados na vida activa.

- Organização de eventos extracurriculares muito interessantes, nomeadamente o que foi realizado durante o X Aniversário do DEC, com bom nível e projecção exterior.

- As estruturas dirigentes (...) têm evoluído no sentido de uma melhoria constante (...).

- Estrutura de incentivo à melhoria da qualidade assumida com o objectivo de uma auto-avaliação permanente.

- Dossiers de disciplinas muito bem elaborados e denotando uma grande transparência.

- Grau de satisfação manifestado pela larga maioria dos inquiridos, designadamente docentes, alunos, dirigentes associativos, pessoal técnico e administrativo, ex-alunos e empregadores.

- Excelente imagem que goza no tecido social e empresarial da região.

Embora se verifiquem especificidades próprias em cada um dos Departamentos da Escola existe nesta, apesar de ser recente, uma cultura, um quadro normativo e condições físicas comuns a toda a instituição e como tal a todos os seus cursos. Deste modo tem-se verificado que, de uma maneira geral, os resultados das avaliações externas não têm diferido muito de curso para curso pelo que seria fastidioso e pouco enriquecedor fazer referência aos relatórios de avaliação de todos eles.

Da análise dos vários quadros de resultados constatamos que o número de classificações **A** e **E** é bastante reduzido e que as classificações mais frequentes oscilam entre **B** e **D** sendo **C** a que ocorre com maior frequência. Tal situação poderá sugerir alguma disposição dos alunos em responder de forma neutra embora tal não tenha acontecido de forma sistemática dado o número significativo de outras classificações, especialmente **B** e **D**. A eventual existência de alguma tendência para a média poderá ser explicada pelo facto de os alunos da Escola terem vindo a ser, muitas vezes, chamados a responder a questionários, nomeadamente para a auto-avaliação dos cursos que frequentam, sem que, posteriormente, os resultados dessa avaliação e as melhorias introduzidas lhes tenham sido comunicadas. Tal situação poderá ter levado a alguma desmotivação dos alunos na resposta ao questionário, por terem dúvidas se a sua participação irá ser valorizada e, como tal, se irá ter consequências.

CAPÍTULO 12 – PROPOSTAS DE CONCLUSÃO DO CICLO DE SATISFAÇÃO

Tal como referimos, anteriormente, as áreas classificadas de **E** e **D** serão as áreas prioritárias de intervenção, sem prejuízo de, em relação às outras áreas, dever existir a preocupação permanente de introdução de melhorias embora com prioridade mais reduzida.

Uma vez efectuada a análise dos dados e encontradas as áreas prioritárias de intervenção e tendo em conta que o tempo disponível para elaborar a dissertação não permite completar o ciclo de satisfação, procedeu-se à apresentação de propostas da metodologia a seguir no sentido da conclusão deste ciclo.

Os resultados obtidos no questionário deverão servir de base a um plano de acção e os resultados das acções a implementar deverão ser comunicados de volta a quem deu as sugestões, ou seja, aos alunos da Escola. O sucesso deste processo passa pela identificação de responsabilidades para a acção e consequente acompanhamento para garantir que as acções realmente aconteçam.

12.1. Elaboração e consulta do relatório

A análise dos resultados permitiu a identificação das áreas que carecem de intervenção em função das classificações obtidas. Após esta análise, o trabalho de recolha, tratamento de dados e análise dos resultados deverá ser vertido em **relatório**. Caberá ao Conselho Directivo da Escola definir a equipa responsável pela sua elaboração.

Após a elaboração do relatório, o mesmo deverá ser disponibilizado para consulta dos membros dos diferentes órgãos de gestão, dos directores dos diversos departamentos e dos diversos cursos e, ainda, dos responsáveis por cada um dos serviços da Escola. Esta consulta permitirá aos órgãos de gestão terem uma visão global dos diversos problemas detectados e permitirá, aos restantes, conhecer os aspectos que carecem de melhoria em cada curso ou serviço. Dos problemas detectados poderão existir aspectos que digam apenas respeito ao funcionamento do curso ou do serviço e cuja solução poderá ser resolvida com maior ou menor facilidade, a este nível. Poderão, no entanto, surgir problemas de maior complexidade cuja resolução passa por decisões de nível superior.

Em relação a questões como a coerência entre aulas teóricas e aulas práticas, a adequação da avaliação, a pontualidade ou a disponibilidade dos docentes para

atendimento dos alunos, caberá aos docentes a tomada de medidas e a mudança de atitude para a resolução destes problemas. Competirá, aqui, ao director do curso, face às suas competências estatutárias, o acompanhamento das medidas a tomar pelos docentes e, caso seja necessário, exigir e garantir que essas medidas sejam tomadas em tempo útil com prazo por ele definido.

Questões como a extensão dos programas das disciplinas, a carga horária global do curso, a orientação do curso para o mercado de trabalho deverão ter propostas de solução ao nível dos departamentos, carecendo, no entanto de aprovação pelo Conselho Científico, quer no que se refere à aprovação de programas ou às alterações dos planos de estudos dos cursos.

No que se refere, por exemplo, a problemas de funcionamento dos serviços, causados por falta de pessoal, como é o caso da necessidade de alargamento do horário de funcionamento da secretaria e da biblioteca, a sua resolução passa pelo Instituto Politécnico que é a entidade com competência para a contratação de pessoal não docente.

Outras questões como a construção ou ampliação de instalações necessitam da aprovação do projecto e respectivo financiamento pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Situação semelhante acontece com a aprovação ou alargamento dos quadros de pessoal docente e não docente que carecem de aprovação conjunta do ministério da tutela e do Ministério das Finanças.

12.2. Plano de acção

Conhecidas as conclusões do relatório caberá ao conselho directivo determinar e coordenar a elaboração de um plano de acção no sentido da correcção, de forma programada, de insuficiências e anomalias verificadas e a melhoria da eficácia dos processos de formação. Este plano será tanto mais eficaz quanto maior for a participação dos diversos intervenientes, nomeadamente dos responsáveis pelos diversos órgãos de gestão, departamentos, cursos e serviços. Para além disso deverá incluir a calendarização das acções a realizar e indicar um coordenador e os responsáveis pela sua execução.

12.3. Implementação e Acompanhamento do Plano de Acção

Aprovado o plano, a fase seguinte será a da sua implementação. A definição prévia dos responsáveis pela execução de cada uma das acções garantirá, em princípio, que este se concretize nos moldes e dentro dos prazos previstos. No entanto, de forma a garantir que isto aconteça, o conselho directivo deverá indicar o responsável ou responsáveis pelo seu acompanhamento. Dada a importância deste processo justifica-se, do nosso ponto de vista, que esta responsabilidade seja assegurada por exemplo por um vice-presidente daquele órgão, o qual poderá ser mesmo o coordenador da execução do plano.

Se uma grande parte das acções a desenvolver apenas depende da Escola outras poderá haver, como já referimos, que carecem de aprovação superior. Caberá aqui ao Conselho Directivo propor e sensibilizar as entidades competentes no sentido da sua resolução.

12.4. Divulgação

Executado o plano de acção deverá ser efectuado um relatório final de todo o processo desde a fase inicial de levantamento dos dados, passando pela análise dos resultados, plano de acção e terminando nas medidas implementadas no sentido da introdução de melhorias, em relação ao funcionamento dos vários cursos e da Escola. Este ciclo termina com a divulgação do documento, nomeadamente, junto dos alunos.

Tal como referimos no capítulo 2, a avaliação da satisfação dos alunos é, do nosso ponto de vista, um elemento importante, mas nunca o único elemento no processo de avaliação da qualidade do ensino superior devendo ser completada pela avaliação de outros *stakeholders*, nomeadamente docentes, funcionários, antigos alunos e empregadores e validada externamente pelos pares. Assim, consideramos importante a divulgação interna das medidas de melhoria implementadas no seguimento da avaliação do feedback da satisfação dos alunos, nomeadamente junto dos próprios alunos enquanto que, externamente, a divulgação deverá ser efectuada em relação aos resultados da avaliação externa feita pelos pares no seguimento de um processo de auto-avaliação, o que, em Portugal, constitui imperativo legal. A

divulgação interna, junto dos alunos, é essencial para motivar a sua participação no processo, uma vez que lhes indica que a sua opinião foi tida em conta nas melhorias introduzidas. Caso contrário, a não divulgação poderá levar a alguma desmotivação dos alunos na resposta ao questionário, por considerarem que a sua participação poderá não ser valorizada e, como tal, acabar por não ter quaisquer consequências.

CONCLUSÃO

O problema central desta investigação consistiu, tal como foi referido, na construção de um questionário que permitisse avaliar o nível de satisfação dos estudantes com o ensino ministrado nos cursos, serviços oferecidos e instalações e equipamentos disponíveis na ESTV, determinar quais as áreas prioritárias de intervenção para melhorar a qualidade dos cursos e dos serviços e condições oferecidas pela Escola e propor uma metodologia a seguir e medidas a implementar, face aos resultados obtidos.

O trabalho consistiu, numa primeira parte, no enquadramento teórico do tema, desenvolvendo as questões que o contextualizam.

Assim, no primeiro capítulo desta primeira parte foi abordado o conceito de qualidade como meta no ensino superior. O segundo capítulo refere-se à problemática da avaliação da qualidade do ensino superior, nomeadamente à sua necessidade ou exigência, aspectos a cobrir com a avaliação, a avaliação dos docentes, e o papel dos alunos na avaliação da qualidade. No terceiro capítulo faz-se referência aos mecanismos de impacto da avaliação que poderão realizar-se por intermédio de recompensas e incentivos, mudanças nas políticas e nas estruturas ou mudanças culturais. No quarto capítulo é abordada a expansão e diversificação do ensino superior em Portugal. Inicia-se esta abordagem com a evolução histórica deste nível de ensino. Segue-se uma referência à autonomia universitária e politécnica vigente e termina-se com a política de qualidade que tem vindo a ser desenvolvida em Portugal.

O quinto capítulo explicita, de forma necessariamente breve, o processo de Bolonha e as suas implicações na avaliação do ensino superior. O sexto capítulo aborda as novas perspectivas para a avaliação do ensino superior em Portugal, com particular incidência no Despacho nº 484/2006 de 9 de Janeiro, do Ministro da Ciência, Tecnologia e do Ensino Superior em que este decidiu complementar as práticas de avaliação em vigor com a avaliação global do sistema e a avaliação do sistema de garantia de qualidade e das práticas de acreditação. No sétimo capítulo é explicitado o modelo de avaliação dos alunos desenvolvido por Lee Harvey, que tem vindo a ser utilizado pela UCE e várias outras instituições, que é uma referência teórica importante para a nossa investigação.

Deste enquadramento teórico podemos retirar algumas conclusões a seguir explicitadas.

A massificação do Ensino Superior e a consequente expansão das instituições desse nível de ensino, as preocupações ao nível da despesa pública e o aumento da concorrência que veio fomentar a procura de melhores serviços públicos, trouxeram preocupações de qualidade e das formas mais adequadas para a atingir. O crescimento e diversificação do ensino superior levantou dificuldades acrescidas ao seu controlo directo por parte do Estado o que, em consequência, levou a que este determinasse a autonomia das instituições e passasse a ter, em relação a elas, um papel regulador. Com a autonomia, o Estado passou, apenas, a regular algumas variáveis consideradas relevantes, nomeadamente o financiamento e o acesso sendo a supervisão assegurada através da criação e implementação de um sistema de avaliação da qualidade.

Os anos 90 foram considerados por alguns autores (Harvey & Askling, 2003) como a década da qualidade no ensino superior embora já tivessem sido postos em marcha alguns mecanismos de garantia de qualidade em alguns países na década de 80, como é o caso do Reino Unido, Holanda, França, Austrália, Alemanha e Estados Unidos da América.

Uma outra questão, em torno desta problemática, refere-se à metodologia do processo e que mais uma vez se relaciona com o grau de autonomia das instituições. Assim, podemos encontrar duas abordagens: a que se centra em processos de inspecção, que só dependem das autoridades governamentais e a que se baseia em procedimentos de auto-avaliação, mediante o quais a instituição, de forma sistemática e abrangente, revê internamente as suas actividades e resultados a partir de um conjunto de critérios que definem em que consiste a excelência da organização. Este método permite identificar quais são os pontos fortes da instituição, quais poderiam ser melhorados e finalmente planificar acções de melhoria e avaliar o progresso obtido. Esta segunda metodologia é a utilizada pela maioria dos países da Europa, e concretamente em Portugal. Nela participam diversos *stakeholders*, nomeadamente docentes, alunos, funcionários, antigos alunos (diplomados pelas instituições) e empregadores. Consiste, em síntese, no estabelecimento de metas que definam a qualidade, sendo estas metas que guiam os

processos de auto-avaliação que as instituições implementam. De seguida, estas auto-avaliações são comparadas e complementadas com avaliações externas, por pares, que levam a um relatório final. Este relatório será tornado público e permitirá a organização de acções de melhoria.

O processo de Bolonha determina a avaliação dos cursos ou das instituições, incluindo avaliação interna, avaliação externa, participação dos estudantes e publicação dos resultados e a existência, em cada país de um sistema de acreditação, certificação ou procedimentos comparáveis. Determina, ainda, a introdução de um modelo de avaliação, por pares, das agências de qualidade nacionais, o registo europeu de agências de qualidade e a cooperação entre agências reconhecidas a nível nacional tendo em vista incrementar o reconhecimento mútuo das decisões sobre acreditação ou garantia de qualidade.

Apesar da legislação portuguesa exigir que os resultados da avaliação tenham consequências em função dos resultados (positivos ou negativos), o facto é que, até ao momento, tal não aconteceu. Segundo Represas (2006), recentemente o CNAVES apontou várias críticas ao sistema de ensino superior português e defendeu, neste aspecto, a necessidade de a avaliação ter de surtir efeitos, devendo estes ter que ser regulamentados.

Alguns autores concluíram que o feedback da satisfação dos alunos se tornou um importante elemento do processo de avaliação da qualidade do ensino superior. Segundo Harvey (2003), feedback refere-se à opinião expressa dos estudantes sobre o serviço que recebem como alunos, nomeadamente, percepções do ensino/aprendizagem, suportes de aprendizagem, meio físico, serviços sociais e de apoio, financiamento e transportes. A informação recolhida dos alunos pode ter duas funções: informação interna que levará a melhorias e informação externa para stakeholders ou candidatos a essa instituição.

No que se refere à informação interna, para que esta seja útil e contribua para uma efectiva melhoria é necessário que os dados recolhidos sejam transformados em informação que possa ser usada dentro da instituição promovendo a mudança. Para que isso aconteça, segundo Harvey (2001) é necessário que a instituição possua um sistema que garanta a possibilidade de identificar e delegar responsabilidades para

agir; encorajar planos de acção individuais, fornecer informação dos dados recolhidos e garantir os recursos apropriados.

No que respeita à informação externa que pode ser importante para os *stakeholders* da instituição ou para futuros candidatos, orientando as suas escolhas, é uma questão sensível, uma vez que se questiona qual o tipo de avaliação que deve ser divulgada, se a avaliação do ensino efectuada pelos alunos ou a avaliação efectuada pelos pares. Terá a avaliação dos alunos, só por si, validade e fiabilidade?

Segundo Harvey (2003), apesar das vantagens já enunciadas da utilização deste modelo de feedback da satisfação dos alunos para o incremento da qualidade de uma instituição de ensino superior, é necessário, para que tenha sucesso, que este processo não esteja relacionado com financiamento, recriminações ou sanções ou despedimentos de docentes. Se tal acontecer poderá correr-se o risco de tentativa de manipulação dos resultados para evitar consequências negativas para as instituições ou indivíduos envolvidos. As pessoas e as organizações tenderão a adaptar o seu comportamento de forma a terem bons resultados.

Do nosso ponto de vista, consideramos importante a divulgação interna das medidas de melhoria implementadas no seguimento da avaliação do feedback da satisfação dos alunos, nomeadamente junto dos próprios alunos enquanto que, externamente, a divulgação deverá ser efectuada em relação aos resultados da avaliação externa, efectuada pelos pares, no seguimento de um processo de auto-avaliação, o que, em Portugal, constitui imperativo legal. A divulgação junto dos alunos é essencial para motivar a sua participação no processo, uma vez que lhes indica que a sua opinião foi tida em conta nas melhorias introduzidas. Caso contrário, a não divulgação poderá levar a alguma desmotivação dos alunos na resposta ao questionário, por considerarem que a sua participação não é valorizada e, como tal, poderá não ter quaisquer consequências.

A segunda parte do trabalho diz respeito ao estudo de caso (investigação empírica) realizado na Escola Superior de Tecnologia de Viseu.

No primeiro capítulo foi apresentada a metodologia utilizada: operacionalização das variáveis, definição de objectivos, população e amostra, instrumentos e procedimentos.

A primeira fase da investigação consistiu na construção e pré-teste do questionário de satisfação dos alunos, após ter sido feita a revisão da literatura a este respeito. A primeira parte inclui os dados relativos às variáveis independentes: curso, sexo, idade, ano curricular, trabalhador estudante, bolseiro, repetente. A segunda parte é constituída pelos itens relativos à satisfação dos alunos e à importância que estes lhes atribuem.

A construção do questionário foi feita a partir da análise de conteúdo das respostas recolhidas de seis entrevistas aos alunos tendo havido a preocupação de seleccionar, para o efeito, dirigentes associativos, representantes dos alunos nos órgãos de gestão da escola ou membros dos núcleos dos cursos, pelo facto de possuírem um maior conhecimento do funcionamento e das actividades desenvolvidas pela instituição.

Da análise do conteúdo das entrevistas foram retirados os seguintes sub-domínios:

- Organização do curso;
- Funcionamento do curso;
- Corpo docente;
- Motivação e integração dos alunos;
- Preparação dos alunos para o mercado de trabalho;
- Instalações e serviços;
- Funcionamento dos serviços sociais;
- Funcionamento da Associação de estudantes.

Para cada um destes sub-domínios foram retiradas várias unidades significativas que serviram de base aos itens do questionário.

Na construção do questionário foram, além das entrevistas, tidos em conta outros questionários, nomeadamente o questionário utilizado pela UCE e os questionários utilizados pela ESTV no processo de auto-avaliação dos seus cursos.

Foi ainda tida em conta a opinião de alguns docentes desta Escola com experiência na área da avaliação do ensino superior.

Seguiu-se, depois o trabalho de campo com a passagem do questionário a 829 alunos.

No segundo capítulo são apresentados os resultados da opinião dos alunos em relação a cada um dos itens do questionário resultantes do nível de satisfação e importância por eles atribuídos que foram traduzidos numa classificação qualitativa de **A** a **E**.

No terceiro capítulo é efectuada a análise dos resultados. Desta análise verificamos que a classificação mais frequente é **C**, quer no que se refere à avaliação do curso quer no que se refere à avaliação da Escola, sem prejuízo da existência de classificações **A**, **B**, **D** e **E** em diversos itens. As classificações **A** e **E** são, no entanto, residuais. A classificação **B** surge, de forma mais frequente, nos itens relacionados com o corpo docente. Neste capítulo foram identificadas diversas áreas que, prioritariamente, carecem de melhorias e procurou-se estabelecer algumas relações entre as variáveis definidas e encontrar explicações para os resultados encontrados.

No quarto capítulo são propostas uma metodologia e medidas concretas para a conclusão do ciclo de satisfação previsto no modelo defendido por Harvey. A análise dos resultados permitiu a identificação das áreas que carecem de intervenção em função das classificações obtidas pelo que se defende que o trabalho de recolha, tratamento de dados e análise dos resultados deve ser vertido em relatório cabendo ao Conselho Directivo da Escola definir a equipa responsável pela sua elaboração. Esse relatório deverá, depois, ser disponibilizado para consulta dos membros dos diferentes órgãos de gestão, dos directores dos diversos departamentos e dos diversos cursos e, ainda, dos responsáveis por cada um dos serviços da Escola.

Esta consulta permitirá aos órgãos de gestão terem uma visão global dos diversos problemas detectados e aos restantes conhecer os aspectos que carecem de melhoria em cada curso ou serviço.

Conhecidas as conclusões do relatório caberá ao conselho directivo determinar e coordenar a elaboração de um plano de acção no sentido da correcção, de forma programada, de insuficiências e anomalias verificadas e a melhoria da eficácia dos processos de formação. Este plano será tanto mais eficaz quanto maior

for a participação dos diversos intervenientes, nomeadamente dos responsáveis pelos diversos órgãos de gestão, departamentos, cursos e serviços. Para além disso deverá incluir a calendarização das acções a realizar e indicar um coordenador e os responsáveis pela sua execução.

Aprovado o plano, a fase seguinte será a da sua implementação. A definição prévia dos responsáveis pela execução de cada uma das acções garantirá, em princípio, que este se concretize nos moldes e dentro dos prazos previstos. No entanto, de forma a garantir que isto aconteça o conselho directivo deverá indicar o responsável pelo seu acompanhamento. Dada a importância deste processo, justifica-se que esta responsabilidade seja assegurada, por exemplo, por um vice-presidente daquele órgão de gestão, o qual poderá ser, mesmo, o coordenador da execução do plano.

Se uma grande parte das acções a desenvolver apenas depende da Escola outras poderá haver que carecem de aprovação superior. Caberá aqui ao conselho directivo propor e sensibilizar as entidades competentes no sentido da sua resolução.

Executado o plano de acção deverá ser efectuado um relatório final de todo o processo desde a fase inicial de levantamento dos dados, passando pela análise dos resultados, plano de acção e terminando nas medidas implementadas no sentido da introdução de melhorias em relação ao funcionamento dos vários cursos e da Escola.

Este ciclo termina com a divulgação interna do documento, nomeadamente, junto dos alunos. A divulgação é essencial como forma de credibilização do processo na medida em que é transmitida a informação aos alunos de que a sua participação foi útil pelo facto de ter sido tida em conta. Se tal não acontecer será cada vez mais difícil conseguir a sua cooperação e empenhamento em ciclos seguintes.

Consideramos que este trabalho contribui para o avanço do conhecimento nos seguintes aspectos:

- Tendo por base o modelo de avaliação da satisfação dos alunos defendido por Harvey, foi criado um instrumento de recolha de dados (questionário) que permite avaliar o nível de satisfação dos alunos da ESTV em relação ao ensino ministrado nos cursos, serviços oferecidos e instalações e equipamentos disponíveis na ESTV.

- Foi definida uma metodologia para implantar na ESTV um modelo de avaliação da satisfação dos alunos, adaptado à instituição e ao sistema de ensino superior português.

- O questionário e a metodologia proposta poderão ser utilizados noutras instituições portuguesas de ensino superior com as devidas adaptações, nomeadamente as que resultam das diferenças que se possam verificar nas respectivas estruturas organizativas.

O trabalho realizado poderá ainda ter um interesse imediato para a tomada de decisão informada pelos órgãos directivos da ESTV, uma vez que foram identificados os aspectos relativos ao funcionamento dos cursos e da Escola em relação aos quais os alunos se encontram satisfeitos e também aqueles que prioritariamente, carecem de melhorias.

Desenvolvido que foi este estudo iremos, de seguida, explicitar algumas das suas limitações.

Uma primeira limitação, tal como foi referido, tem a ver com o tempo disponível para elaborar a dissertação, que não nos permite completar o ciclo de satisfação pelo que tivemos de nos limitar a propor uma metodologia para a conclusão deste ciclo e a definir as medidas a tomar necessárias à sua concretização.

Uma segunda limitação prende-se com a natureza do instrumento (questionário) em relação ao qual um dos problemas que poderá surgir é a disposição dos sujeitos a responder de determinada maneira, por exemplo, de forma extrema ou neutra (Kerlinger, 1986, citado por Simões, 1987, p. 214). Da análise dos vários quadros de resultados constatamos que o número de classificações **A** e **E** é bastante reduzido e que as classificações mais frequentes oscilam entre **B** e **D** sendo **C** a que ocorre com maior frequência. Tal situação poderá sugerir alguma disposição dos alunos em responder de forma neutra embora tal não tenha acontecido de forma sistemática dado o número significativo de outras classificações, especialmente **B** e **D**. A eventual existência de alguma tendência para a média poderá ser explicada pelo facto de os alunos da Escola terem vindo a ser, muitas vezes, chamados a responder a questionários, nomeadamente para a auto-avaliação dos cursos que frequentam, sem que, posteriormente, os resultados dessa avaliação e as melhorias introduzidas lhes tenham sido comunicadas. Tal situação poderá ter levado à desmotivação de alguns

alunos na resposta ao questionário, por terem dúvidas se a sua participação irá ser valorizada e, como tal, se irá ter consequências.

Uma terceira limitação, ligada à natureza do instrumento, relaciona-se com o facto de idênticas classificações atribuídas a cada um dos itens poderem ser provenientes de diferentes padrões de resposta, o que sem dúvida dificulta a interpretação dos resultados. Os dados são mais válidos para comparar indivíduos com o seu próprio grupo de referência, dois ou mais grupos ou o mesmo grupo em ocasiões diferentes, do que para inferir o sentido de um resultado individual (Vallejo, 1979). É uma limitação no sentido em que, como sugerem Grawitz (1976) e Anderson (1976), é a estrutura das respostas por sujeito, mais do que o seu resultado global, que nos pode informar sobre a verdadeira atitude, podendo ter acontecido que dois alunos tenham respondido, de igual modo, a um determinado item do questionário, mas, por razões diferentes.

Uma quarta limitação prende-se com o facto de, segundo Oliver (1993), citado por Johnston e Clark (2002), *“a satisfação ter que ser experimentada”* o que poderá condicionar a resposta dos alunos em aspectos onde essa experiência ainda não aconteceu.

Para terminar deixamos duas pistas para futuras investigações:

- Uma primeira pista para uma futura investigação poderia consistir em comparar a avaliação feita pelos alunos que ingressaram na escola através dos regimes de transferência ou mudança de curso e que como tal já tiveram uma outra experiência de ensino superior, com a dos seus colegas que entraram pelo regime geral de acesso. Além disso, poder-se-ia comparar a avaliação daqueles alunos, entre eles, em função do estabelecimento de origem e verificar em que medida a sua experiência anterior poderia contribuir para que estes alunos tivessem expectativas ou percepções diferentes em relação ao curso e à escola que frequentam actualmente. A verificação de eventuais diferenças na opinião destes alunos poderia ser conseguida através da introdução de mais uma variável independente no questionário. No entanto, o conhecimento das causas das causas dessas eventuais diferenças obrigaria à necessidade de um estudo mais aprofundado.

- Tal como referimos, anteriormente, a avaliação da satisfação dos alunos em relação aos cursos e dos serviços prestados pela escola poderá ser, em vários

aspectos, insuficiente para a avaliação da qualidade desta. Uma segunda pista para futura investigação poderia ser o desenvolvimento de novos questionários destinados à recolha do nível de satisfação, em relação aos cursos e à Escola, dos docentes, funcionários, diplomados, empregadores e entidades a quem esta tem prestado serviços, utilizando para o efeito a mesma metodologia. Estes questionários constituiriam instrumentos importantes para de auto-avaliação da instituição sem prejuízo da sua validação através de um processo de avaliação externa, prevista na legislação portuguesa.

Do nosso ponto de vista a avaliação da satisfação dos alunos constitui um elemento importante do processo de qualidade do ensino superior, podendo ser, facilmente, utilizada, nas instituições portuguesas, dentro do actual modelo de avaliação legalmente estabelecido.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, G. R., & Schaneveldt, J. (1985). *Understanding research methods*. New York: Longman.
- Alba, M. R. C., Bozal, R. G., & Navas, J. M. M. (1999). Estudio Diferencial de la Percepción de Eficacia Docente. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del profesorado*, 2 (2). Consultado em 5 de Abril de 2004: www.uva.es/aufop/publica/revelfop.
- Amaral, A., Correia, F., Magalhães, A., Rosa, M. J., Santiago, R., & Teixeira P. (2002). *O ensino superior pela mão da economia*. Coimbra: Fundação das Universidades Portuguesas.
- Amaral, A., & Magalhães, A. (2000). O conceito de stakeholder e o novo paradigma do ensino superior. *Revista Portuguesa de Educação*, 13 (2), 7-28, Braga: Instituto de Educação e Psicologia da Universidade do Minho.
- Anderson, L. W. (1988). Likert scales. In T. Husén & T. N. Postlethwaite, *The International Enciclopédia of Education (research and studies)* (2nd ed.), (5, pp. 3082-3084). Oxford: Pergamon Press.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bireaud, Annie. (1995). *Os métodos pedagógicos no ensino superior*. Porto: Porto Editora.
- Brower, M. J. (1994). The paradigm shifts required to apply TQM and teams in higher education, in H. Costin (ed.), *Readings in TQM*. New York: The Dryden Press, Hartcourt Brace College Publishers.

- Sarrico, C. S. (2005). Medição, gestão e avaliação de desempenho na administração pública. *Economia Pura*, VII, (71), 46-49.
- Brennan, J., & Shah, T. (2000a). Quality assessment and institutional change: Experiences from 14 countries. *Higher Education*, 40, 331-349.
- Brennan, J., & Shah, T. (2000b). *Managing quality in higher education: An international perspective on institutional assessment and change*. Philadelphia: OECD/SRHE/Open University Press.
- Cachapuz, A. F. (1985). Formação pedagógica e ensino universitário: Que alternativas?. In *Pedagogia na universidade. Simpósio da UTL* (pp. 123 – 130). Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa.
- Cachapuz, A. F. (1999). La formación psicopedagógica del profesorado universitario: Un caso de cambio conceptual. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 34. Consultado e 20 de Março de 2004: www.uva.es/aufop/publica/revelfop.
- Cannel, C. F., & Kahn, R. (1968). Interviewing. In Lindzey & E. Aronson (Eds), *Handbook of social psychology* (2nd ed.) (pp.527-593). New York: Addison-Wesley.
- Capelleras, J. L., & Williams, J. (2003). *Student satisfaction Britain and Spain: A comparative analysis in two universities*, paper presented in 25th EAIR Forum, Limerick, August 2003. Consultado em 11 de Outubro de 2003: <http://www.uce.ac.uk/crq/jamespubs.html>.
- Cashin, W. E. (1988). *Student ratings of teaching: A summary of the research*. (IDEA Paper No. 20). Manhattan, KS: Kansas State University, Center for Faculty Evaluation and Development. Consultado em 12 de Outubro de 2003: <http://www.idea.ksu.edu/resources/Papers.html>.

- Cashin, W. E. (1989). *Defining and evaluating college teaching*. (IDEA Paper No. 21). Manhattan, KS: Kansas State University, Center for Faculty Evaluation and Development. Consultado em 12 de Outubro de 2003: <http://www.idea.ksu.edu/resources/Papers.html>.
- Cashin, W. E. (1995). *Student ratings of teaching: The research revisited*. (IDEA Paper No. 32). Manhattan, KS: Kansas State University, Center for Faculty Evaluation and Development. Consultado em 12 de Outubro de 2003: <http://www.idea.ksu.edu/resources/Papers.html>.
- Cashin, W. E. (1996). *Developing an effective faculty evaluation system*. (IDEA Paper No.33). Manhattan, KS: Kansas State University, Center for Faculty Evaluation and Development. Consultado em 12 de Outubro de 2003: <http://www.idea.ksu.edu/resources/Papers.html>.
- Castro, A. (1985). O ensino universitário em Portugal numa perspectiva histórica. *Cadernos de Ciências Sociais*, 3, 35-60.
- Comissão Das Comunidades Europeias (2003). *O Papel das universidades na Europa do conhecimento*, Comunicação da Comissão. Consultado em 15 de Maio de 2004: <http://europa.eu.int/smartapi/cgi>.
- Communiqué of the meeting of European Ministers in charge of Higher Education (2001). *Towards the European Higher Education Area*, in Prague on May 19th 2001. Consultado em 23 de Novembro de 2005, em Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior: <http://www.mctes.pt/>.
- Conference of Ministers Responsible For Higher Education (2003). *Realising the European Higher Education Area*, Communiqué of the Conference of Ministers responsible for Higher Education, Berlim, 19 de Setembro. Consultado em 8 de Maio de 2004: www.bologna-berlin2003.de.

Conference of European Ministers Responsible for Higher Education (2005). *The European Higher Education Area – Achieving the Goals*, Communiqué of the Conference of Ministers responsible for Higher Education, Bergen, May 2005. Consultado em 23 de Novembro de 2005, em Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior: <http://www.mctes.pt/>.

Costa, H. M. F., Neves, M. J. V., & Russo, M. A. T. (2004). Relatório da avaliação do curso de Engenharia Civil da Escola Superior de Tecnologia de Viseu. Consultado em 27 de Dezembro de 2005, em ADISPOR: <http://www.adispor.pt/>.

Declaração de Bolonha (1999). *Declaração conjunta dos Ministros da Educação Europeus*. Consultado em 8 de Maio de 2004: <http://www.mces.pt/>

European University Association (2003). *Graz Declaration 2003. Forward from Berlin: the role of the universities*, EUA Genève. Consultado em 15 de Maio de 2004: www.unige.ch/eua.

European University Association (2003). *Trends 2003. Progress toward the European Higher Education Area*. Consultado em 6 de Maio de 2004: www.bologna-berlin2003.de/pdf/Trends_III_neu.pdf.

Floyol, J., & Fowler, J. R. (1988). Design of a Questionnaire. In *Survey research methods* (pp. 99-106). New Cork: Sage Publication Inc.

Função geral do CNAVES. Consultado em 17 de Novembro de 2005 em Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior: <http://www.cnaves.pt/>.

Garcia, E. (1999). Evaluación y calidad de la Universidad: El proyecto de la Universidad Complutense de Madrid. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 2 (1). Consultado em 12 de Outubro de 2003: www.uva.es/aufop/publica/revelfop.

Garcia, R. N., Herrera, B. M., (1999). Implantación de la evaluación de la calidad docente. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 2 (1). Consultado em 12 de Outubro de 2003: <http://www.uva.es/aufop/publica/revelfop/99.v2n1.htm>.

Grawitz, M. (1976). *Méthodes des sciences sociales*. Paris : Dahoz.

Ghiglione, R., & Matalon, B. (1978). *Les enquêtes sociologiques. Theories et pratiques*. Paris : Armand Colin.

Giertz, B. (2001). Anything goes? The concept of quality revisited. In *The Sixth QHE Seminar*, 25-26. Birmingham, May, 2001. Consultado em 15 de Fevereiro de 2004: www.qualityresearchinternational.com/papers/giertz.pdf.

Gomes, J. F. (1988). Que futuro para a Universidade Portuguesa?. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, XXII, 261-266.

Guião de auto-avaliação de uma unidade funcional. Consultado em 17 de Novembro de 2005 em Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior: <http://www.cnaves.pt/>.

Harvey, L. (1996). *Transforming higher education: Students as key stakeholders*, Keynote presentation at the Höskoleverket Conference “Quality Assurance as a Support for Processes of Innovation”, Castel of Lejondal, Sweden, 10-11 September, 1996. Consultado em 12 de Outubro de 2003: <http://www.uce.ac.uk/crq/publications/leondahl.pdf>.

Harvey, L. (1999). Evaluating the Evaluators. In *Opening keynotes of the Fifth Biennial Conference of the International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education*, Santiago, Chile, May, 1999. Consultado em 12 de Outubro de 2003: www.uce.ac.uk/crq/publications/cp/chili99.html.

- Harvey, L. (2001). *Student feedback. A report to Higher Education Funding Council for England*, The University of Central England in Birmingham, Centre for Research into Quality. Consultado em 12 de Outubro de 2003: <http://www.uce.ac.uk/crq/publicatgions/studentfeedback.pdf>.
- Harvey, L. (2003). Student Feedback. *Quality in Higher Education*, 9 (1), 3-20.
- Harvey, L., & Askling, B. (2003). Quality in Higher Education. Consultado em 14 de Fevereiro de 2004: www.shu.ac.uk/research/cre/publications/beggeddherp/dherp.doc.
- Haug, G. (2001). O Significado da Declaração de Bolonha de Junho 1999, in *Millenium*, 21. Consultado em 10 de Setembro de 2004: http://www.ipv.pt/millenium/Millenium21/21_3.htm.
- Hoyt, D. P., & Pallett, W. H. (1999). *Appraising teaching effectiveness: Beyond student ratings*. Consultado em Kansas State University: <http://www.idea.ksu.edu/resources/Papers.html>
- Idrus, N. (2003), Transforming Quality for Development. *Quality in Higher Education*, 9 (2), 141-150. UK: Carfax Publishing.
- Johnston, R., & Clark, G. (2002). *Administração de operações de serviço*, tradução Ailton Bomfim Brandão, São Paulo: Atlas.
- Justo, A. S. (2003). A Declaração de Bolonha e a Reforma do Ensino do Direito. *III Seminário Reflectir Bolonha: Reformar o Ensino Superior*, Universidade do Porto, 27 de Maio. Consultado em 15 de Maio de 2004: http://www.esac.pt/bolonha/sems/c1/03_A_Santos_Justo.pdf.

- Lourtie, P. (2000). *A Declaração de Bolonha*. Consultado em 17 de Maio de 2004: www.utl.pt/Orgoverno/decbolPL.htm.
- Lourtie, P. (2001). *Furthering the Bologna Process*, Report to the Ministers of Education of the signatory countries, Prague, Maio. Consultado em 8 de Maio de 2004: [http://www.esib.org/BPC/docs/Archives/CoP022_Lourtie_report-furthering – Bologna_ Process. Pdf](http://www.esib.org/BPC/docs/Archives/CoP022_Lourtie_report-furthering-Bologna_Process.Pdf).
- Lourtie, P. (2004). De Bolonha a Lisboa. *Diário Económico*, 25 de Maio de 2004. Consultado em 25 de Maio de 2004: www.diarioeconomico.com/.
- Ministério da Ciência e do Ensino Superior (2004). *Processo de Bolonha*. Consultado em 28 de Maio de 2004: www.mces.pt.
- Mucchielli, R. (1972). *Opinions et changement d'opinion: connaissance du problème, application et pratiques*. Paris : Editions ESF.
- Pardal, L., & Correia, E. (1995). *Métodos e Técnicas de Investigação Social*, Porto, Areal Editores.
- Represas, S. (2006). Governo aconselhado a facilitar fusões no superior. *Diário Económico*, 11 de Abril de 2006. Consultado em 25 de Maio de 2004: www.diarioeconomico.com/.
- Rodriguez, G. M., Sánchez, J. J. C., & Bitata, M. P. E. (1999). Evolución de los resultados de la calidad de la Enseñanza en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del profesorado*, 2 (1). Consultado em 13 de Outubro de 2003: <http://www.uva.es/aufop/publica/revelfop>.
- Rosa, M. C. (1993). Apontamentos para a evolução do conceito de universidade em Portugal. *Colóquio Educação e Sociedade*, 3, 127-156.

- Salamanca Convention of European Higher Education Institutions (2001). *Shaping the European Higher Education Area*, Message from the Convention, Salamanca. Consultado em 8 de Maio de 2004: www.bologna-berlin2003.de.
- Saraiva, M. M. (1997). *A Avaliação nas instituições de ensino superior em Portugal: Para uma educação de qualidade*. Dissertação para a obtenção do grau de Mestre em Ciências Empresariais. Lisboa: Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa.
- Silva, A. S., & Pinto, J. M. (1986). *Metodologia das ciências sociais*, Porto, Edições Afrontamento.
- Simão, J. V., Santos, S. M., & Costa, A. A. (2002). *Ensino Superior: Uma Visão para a Próxima Década*, Lisboa: Gradiva.
- Sorbonne Joint Declaration (1998). *Joint Declaration on harmonisation of the architecture of the European higher education system, by the four Ministers in charge for France, Germany, Italy and the United Kingdom, Paris, May 25*. Consultado em 8 de Maio de 2004: www.bologna-berlin2003.de/pdf/Sorbonne_declaration.pdf.
- The European Higher Education Area (1999). *The Bologna Declaration of 19 June 1999: Joint declaration of the European Ministers of Education*. Consultado em 8 de Maio de 2004: www.bologna-berlin2003.de.
- Vallejo, J. (1979). *Manual de avaliação escolar*. Coimbra: Almedina.
- Van Der Wende, M. C., & Westerheijden, D. F. (2001). International Aspects of Quality Assurance with Special Focus on European Higher Education. *Quality in Higher Education*, 7 (3), 233-245.

Williams, J. (2002). *Student satisfaction: a British model of effective use of student feedback in quality assurance and enhancement*, paper presented in the 14th International Conference on assessment and Quality in Higher Education, Vienna, 24-27 July, 2002. Consultado em 20 de Setembro de 2005: <http://www.uce.ac.uk/crq/presentations/vienna2002james.pdf>.

Zgaga, P. (2003). *Bologna Process: Between Prague and Berlin*, Report to the Ministers of Education of the signatory countries. Consultado em 16 de Maio de 2004: www.euractiv.com/cgi-bin/cgint.exe.

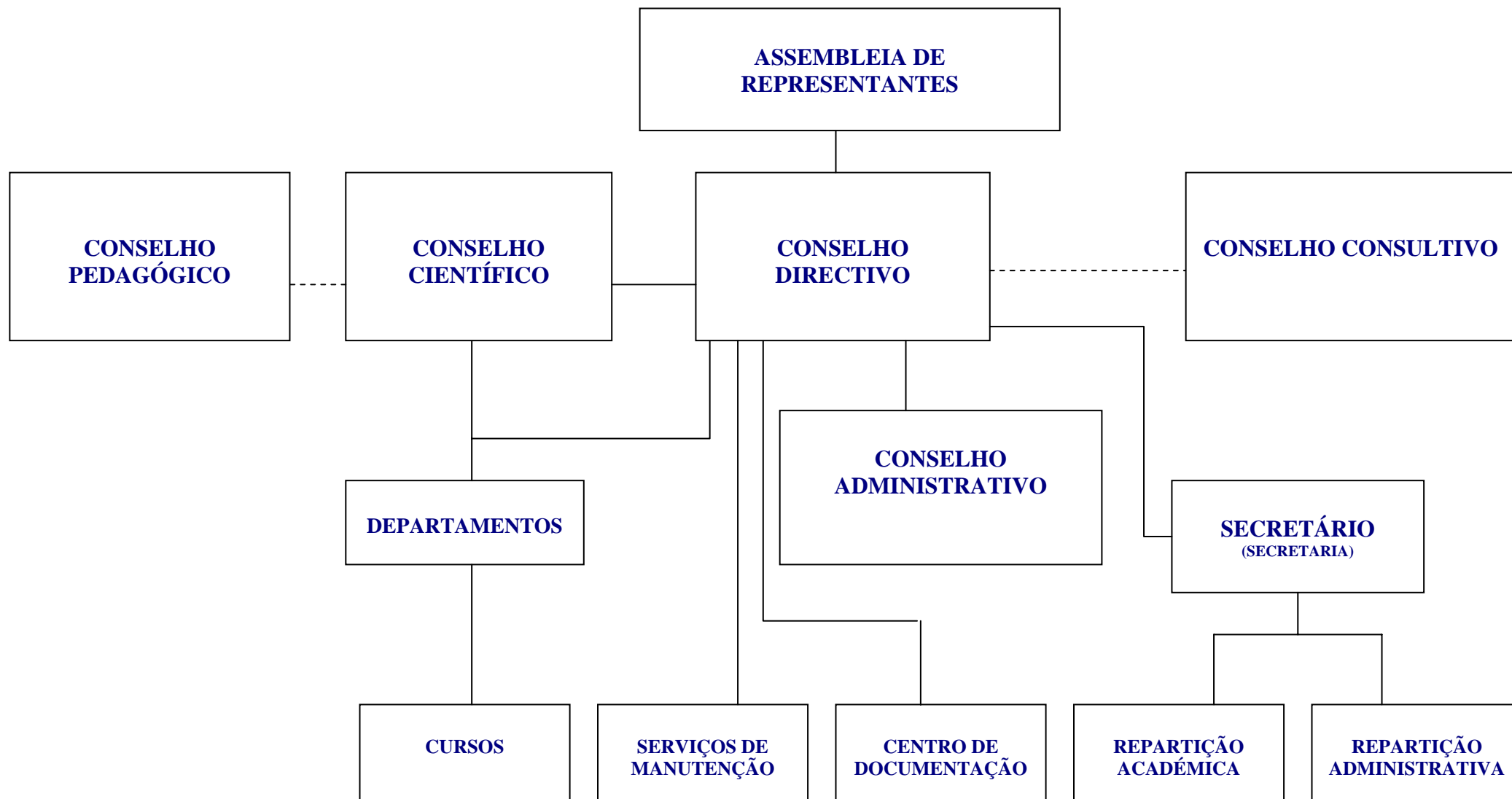
LEGISLAÇÃO CONSULTADA

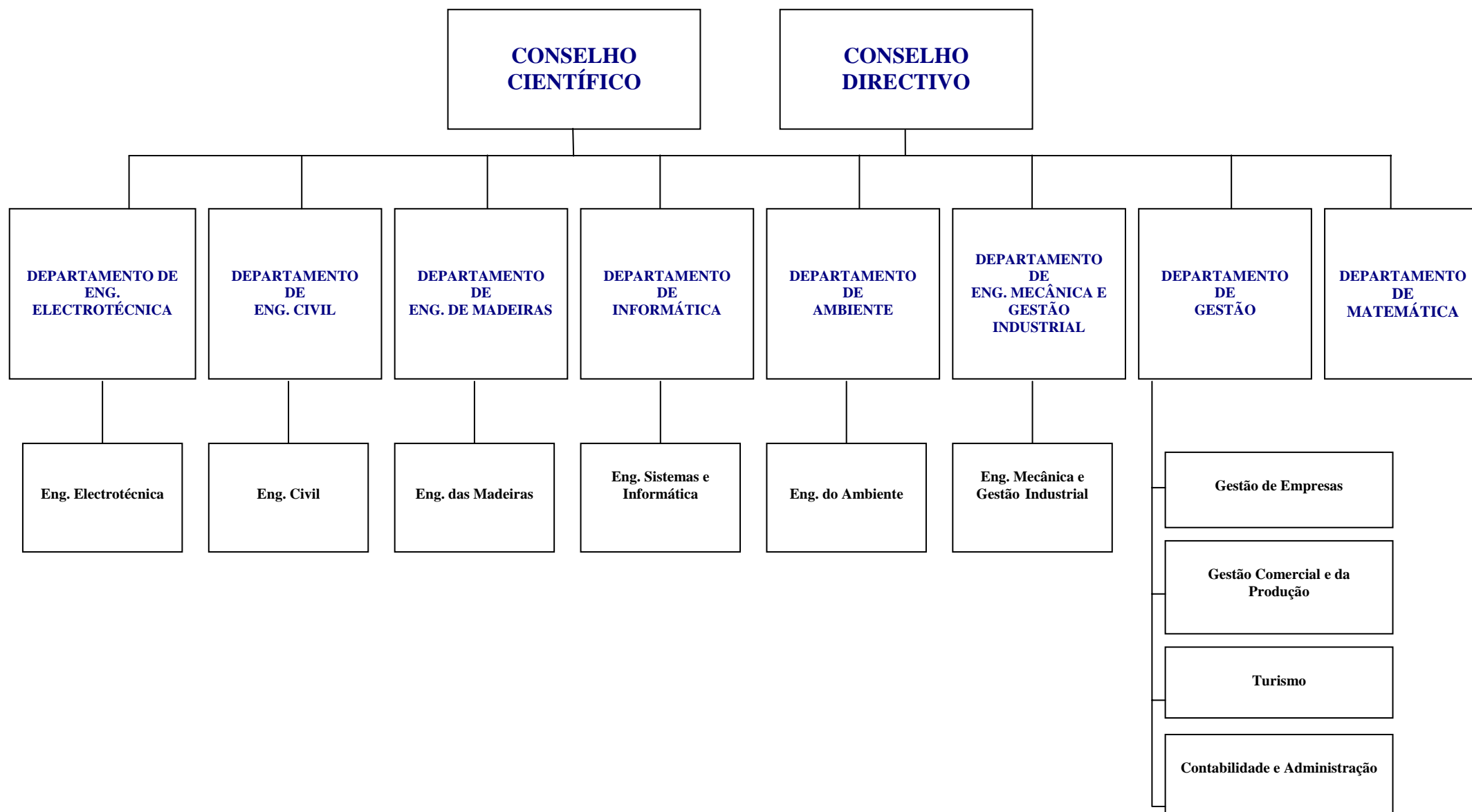
- 1 - Lei nº 46/86 de 14 de Outubro – Lei de Bases do Sistema Educativo.
- 2 - Lei nº 108/88 de 24 de Setembro – Lei de Autonomia das Universidades.
- 3 - Lei nº 54/90 de 5 de Setembro – Estatuto e Autonomia dos Estabelecimentos de Ensino Superior Politécnico.
- 4 - Lei nº 38/94 de 21 de Novembro – Lei de Avaliação do Ensino Superior.
- 5 - Lei constitucional n.º 1/97 de 20 de Setembro – Quarta revisão constitucional.
- 6 - Lei nº 113/97 de 16 de Setembro – Definição das bases do financiamento do ensino superior público.
- 7 - Lei nº 26/2000 de 23 de Agosto – Condicionamento da entrada em funcionamento de novos cursos ao registo efectuado através de portaria do Ministro da Educação.
- 8 - Lei nº 1/2003 de 6 de Janeiro – Regime Jurídico de Desenvolvimento e qualidade do Ensino Superior.
- 9 - Lei nº 10/2004 de 22 de Março – Criação do sistema integrado de avaliação do desempenho da Administração Pública – SIADAP.
- 10 - Lei nº 49/2005 de 30 de Agosto – Segunda alteração à Lei de Bases do Sistema Educativo e primeira alteração à Lei de Bases do Financiamento do Ensino Superior.
- 11 - Decreto-Lei nº 173/80 de 29 de Maio – Criação do sistema de unidades de crédito dos cursos do ensino superior.
- 12 - Decreto-Lei nº 205/98 de 11 de Julho – Definição das regras gerais necessárias à concretização do sistema global de avaliação. Cria o Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior – CNAVES.

- 13 - Decreto-Lei nº 88/2001 de 23 de Março – Integração dos Estabelecimentos Militares de Ensino Superior no Sistema de Avaliação.
- 14 - Decreto Regulamentar n.º 19-A/2004 de 14 de Maio – Regulamento da avaliação do desempenho dos trabalhadores e dirigentes intermédios da administração pública.
- 15 - Decreto-Lei nº 42/2005 de 22 de Fevereiro – Princípios reguladores de instrumentos para a criação do espaço europeu de ensino superior.
- 16 - Despacho nº 15/ISPV/95 de 25 de Setembro, do Presidente do Instituto Politécnico de Viseu 25 – Homologação dos Estatutos da Escola Superior de Tecnologia de Viseu. Publicado na I série B do Diário da República, nº 239, de 16 de Outubro de 1995.
- 17 - Despacho nº 484/2006 de 9 de Janeiro, do Ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior – Avaliação do sistema de ensino superior português. Consultado em 23 de Novembro de 2005, em Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior: <http://www.mctes.pt/>

ANEXOS

**ANEXO 1 – ORGANOGRAMA DA ESCOLA SUPERIOR DE
TECNOLOGIA DE VISEU**





ANEXO 2 – GUIÃO DA ENTREVISTA

GUIÃO DA ENTREVISTA

OBJECTIVO: A partir de entrevistas aos alunos identificar o máximo de indicadores que permitam construir um instrumento de avaliação do feedback da satisfação dos alunos da Escola Superior de Tecnologia de Viseu, como parte integrante do processo de avaliação deste estabelecimento de ensino superior. Este feedback refere-se à opinião expressa dos estudantes sobre o serviço que recebem como estudantes uma vez que eles são um dos elementos para o processo de qualidade do ensino superior, enquanto clientes, utilizadores, actores, beneficiários e “stakeholders das instituições.

SUJEITOS: Alunos da Escola Superior de Tecnologia de Viseu

Áreas científicas:

Engenharias: 4 alunos

Gestão: 2 alunos

Deverão ser evitadas entrevistas a alunos do primeiro ano, na medida em que não têm, ainda, uma visão global do funcionamento do curso e da Escola.

Não se optou por um número muito elevado de entrevistas em virtude de existirem, já, vários questionários sobre este tema que ajudarão à construção do instrumento, o qual, antes de ser utilizado deverá ser aferido e pré-testado.

GUIÃO DA ENTREVISTA AOS ALUNOS

Apresentação do entrevistador e explicação sumária do objectivo da entrevista e da forma de selecção dos entrevistados. Garantir o anonimato e confidencialidade das respostas.

Dados pessoais a recolher:

- Sexo
- Idade
- Curso
- Ano
- Escola

1. Gostaria que expusesse a sua posição face à questão da avaliação das instituições do ensino superior.

(Questões orientadoras)

1.1. Considera haver interesse ou necessidade?

1.2. A avaliação deverá ser efectuada por curso, como tem acontecido, ou deverá proceder-se à avaliação da escola como um todo, a designada avaliação institucional?

2. Qual a sua opinião sobre a forma como tem decorrido a avaliação do seu curso, no que se refere à participação dos alunos?

(Questões orientadoras)

2.1. É adequada?

2.2. Tem contribuído para a introdução de melhorias?

3. Quais os aspectos que considera fundamental serem tidos em conta na avaliação do seu curso e da sua Escola?

(Questões orientadoras)

3.1 Curso

- A organização do Curso?

- O funcionamento do curso?
- Coerência dos Programas das disciplinas? (interna e entre disciplinas)
- Os docentes?
- A bibliografia recomendada?
- Avaliação dos alunos?
- O grau de motivação/integração dos alunos?
- Pensa que o perfil de formação é adequado à desejável preparação para o mercado de trabalho?

3.2. Escola

- Ambiente escolar?
- Qualidade global das instalações?
- Biblioteca?
- Laboratórios?
- Qualidade, quantidade e acessibilidade dos meios informáticos à disposição dos alunos?
- Serviços académicos (secretaria)?
- Serviços de acção social escolar (bares, refeitório, bolsas de estudo, residências)?
- Condições para a prática de desporto?
- Funcionamento da Associação de Estudantes?

Agradecer a colaboração

Fernando Sebastião

ANEXO 3 – ENTREVISTAS

1ª ENTREVISTA

DADOS PESSOAIS:

SEXO: M	ESCOLA: ESTV
IDADE: 26	CURSO: Eng. De Sistemas e Informática
	ANO: 3º

1- Gostaria que expusesse a sua posição face à questão da avaliação das instituições do ensino superior.

1.1. Considera haver interesse ou necessidade?

Há necessidade de fazer avaliação uma vez que há uma série de instituições por todo o país que leccionam os mesmos cursos e se verificam discrepâncias entre eles. Há mais qualidade nalguns sítios que noutros de modo que seria importante essa avaliação. Vamos ver até que ponto temos qualidade na nossa Escola relativamente às outras.

1.2. A avaliação deverá ser efectuada por curso, como tem acontecido, ou deverá proceder-se à avaliação institucional?

Deverá ser efectuada a avaliação por curso mas também a avaliação por escola, para darmos às empresas o feedback se efectivamente temos qualidade ou não e para que se verifique se os alunos que são aqui formados são formados com qualidade e, como tal, poderão perfeitamente desempenhar os papéis para que foram formados. Ainda há um bocado aquela mentalidade de optar pelo ensino universitário em detrimento do politécnico. Felizmente isto já vai começando a mudar mas ainda se verifica um bocado. A avaliação é importante para reafirmar a qualidade do politécnico.

2- Qual a tua opinião sobre a forma como tem decorrido a avaliação do teu curso, no que se refere à participação dos alunos?

2.1. É ou não adequada?

A participação dos alunos é muito diminuta, a menos que tenham alguma experiência pessoal a nível do curso, se tenham sentido injustiçados ou que as coisas deveriam ter corrido de outra forma e manifestem a sua opinião, a maior parte são pessoas mais passivas e optam por não participar na avaliação do curso.

Pretendem, a nível curricular, estudar para os exames e pensam na aprovação e em ingressarem o mais rapidamente possível no mercado de trabalho.

2.2. A avaliação tem contribuído para a introdução de melhorias?

Ao nível do meu curso a consequência mais importante da avaliação foi a reestruturação curricular verificada recentemente com a introdução de novas cadeiras com alguma relevância e, que eu me lembre, também a contratação de um novo docente que contribuiu para a diminuição do insucesso na cadeira que lecciona.

3.1 - Quais os aspectos que consideras essenciais, a ter em conta, na avaliação do teu curso?

Há a questão dos projectos do terceiro e do quinto ano que são realizados em empresas em que é importante saber se estas estão satisfeitas ou não com o trabalho. Seria importante porque as empresas têm aqui uma posição um bocado imparcial. Não teriam grande interesse em estar a influenciar quer para bem quer para mal o trabalho do aluno.

Há também o interesse em fazer o estudo da taxa de sucesso, das aprovações, às várias cadeiras. O problema é que existem muitos factores que influenciam o sucesso ou o insucesso, desde a situação de adaptação do aluno ao docente, a aptidão do aluno para gostar mais ou menos de uma determinada cadeira que influencia a maior ou menor dificuldade que poderá ter relativamente a essa

cadeira, a própria especificidade de algumas cadeiras que obrigam a um maior número de horas de estudo ou trabalho relativamente a outras. Uma coisa que acontece muito prende-se com os grupos de trabalho que se formam. Basta haver num grupo um aluno que seja muito bom e que domine de forma bastante boa as matérias para conseguir maior rendimento ao grupo porque transmite mais conhecimento aos outros e esse grupo ainda que possa haver alunos mais fracos, consegue ter melhor sucesso. Portanto há muitos factores a considerar.

3.2- Quais os aspectos que consideras essenciais, a ter em conta na avaliação da Escola?

Em primeiro lugar os que se referem aos serviços, desde a biblioteca, acesso à Internet, acesso a computadores para fazer trabalhos, acesso a reprografias, acesso a bares e cantinas, disponibilidade de docentes para dúvidas que cumpram o horário de atendimento, acho que tudo isso é muito importante. Olhando lá para fora vemos o estacionamento em que não temos dificuldades em arranjar lugar mas existem muitas faculdades em que há dificuldades. Estudei em Coimbra, onde para arranjar estacionamento era quase impossível. Acho que isso também é sinal de qualidade.

Outro aspecto é a disponibilização de infra-estruturas desportivas aos alunos para ocupação dos tempos livres que também contribui muito para a qualidade e nesse aspecto estamos muito bem.

2ª ENTREVISTA

DADOS PESSOAIS:

SEXO: M	ESCOLA: ESTV
IDADE: 23	CURSO: Gestão de Empresas
	ANO: 3º

1. Gostaria que expusesse a sua posição face à questão da avaliação das instituições do ensino superior.

1.1. Considera haver interesse ou necessidade?

Necessidade há sempre. Como o aluno é avaliado, acho que o professor também deve ser avaliado, agora a maneira como essa avaliação está a ser feita é que não acho a mais correcta porque entregam um inquérito ao aluno e este por vezes nem sequer é verdadeiro naquilo que diz, ou omite, ou então nem sempre diz a verdade inteira.

- Porque é que achas que fazem isso?

Para já porque os inquéritos têm sido feitos, e eu falo por mim, agora no final do primeiro semestre. O pessoal quer é estudar para os exames, quer é tirar dúvidas e os inquéritos são passados no final da aula. Os inquéritos são preenchidos um bocado à pressa, não há veracidade nas respostas. Esses inquéritos no fundo avaliam mas não há, na prática, implicações para os professores. Se nesse inquérito se disser que o professor é mau, não há implicação nenhuma para ele e não se verifica que tenha qualquer evolução positiva.

Muitos professores têm medo das avaliações por parte dos alunos. Têm medo da vingança do aluno para com o professor. Têm a percepção que é mau professor e ao pressentir tem medo que o aluno avalie mal o professor. Imaginemos que um professor é mau. Na prática, em Portugal, se um aluno ou um conjunto de alunos, um aluno nunca é nada neste aspecto, acham que um professor é mau, na prática não há implicações para esse professor. Não há meios de correcção para que o professor melhore a sua maneira de dar aulas e a sua maneira de avaliação dos próprios alunos.

1.2. A avaliação deverá ser efectuada por curso, como tem acontecido, ou deverá proceder-se à avaliação institucional?

-Acho que deve haver avaliação do curso e depois posteriormente fazer a avaliação da Escola. No fundo esta ia integrar o curso, ou seja, não ia ser feita uma avaliação do curso isolado, mas integrado no meio que é a própria Escola.

2. Qual a sua opinião sobre a forma como tem decorrido a avaliação do teu curso, no que se refere à participação dos alunos?

2.1. É ou não adequada?

A avaliação externa é uma boa avaliação, agora para o que ela serve é que tenho dúvidas.

2.2. A avaliação tem contribuído para a introdução de melhorias?

Na própria Escola tem agora se calhar no curso é que deixa um bocado a desejar. Têm-se verificado coisas melhoradas na Escola mas que não tem tido o mesmo acompanhamento por parte do curso. E devia ser ao contrário.

3.1 - Quais os aspectos que considera essenciais, a ter em conta, na avaliação do seu curso?

Em primeiro lugar o grau de qualidade dos professores, das aulas dos professores. Outra questão era o curso fazer uns congressos, uns colóquios. No meu curso há falta disso, o que tem havido é pouco e faz muita falta para a preparação do aluno.

Outro aspecto é se os professores passam muito ou pouco tempo na escola para tirar dúvidas aos alunos. Outro aspecto é o número de reprovações que se for muito elevado é porque alguma coisa está mal. Em suma a qualidade do ensino.

Em relação ao meu curso, ao nível do mercado de trabalho, não podemos dizer que está mal, mas acho que deveria haver uma maior aproximação das empresas à escola o que podia ser feito através desses colóquios.

A organização e funcionamento do meu curso acho que está bom, mas acho que devia haver um estágio curricular obrigatório no final do curso.

3.2- Quais os aspectos que considera essenciais, a ter em conta na avaliação da Escola?

Para o meu curso aquilo que é mais importante na Escola são os laboratórios informáticos, que a escola tem. Seria bom criar novas instalações para todo o Departamento de Gestão.

Outros aspectos que a escola tem são os auditórios para fazer os tais congressos. Outro, ainda, que melhorou foi a construção de novas salas.

A biblioteca poderia ser maior mas, em termos de bibliografia indicada pelos professores, esta está sempre disponível e o aluno só não vai lá se não quiser.

A Escola tem espaços verdes, bons acessos, é uma escola arejada tem bons espaços desportivos, acho que há um conjunto de condições agradáveis para o aluno.

Os serviços de acção social são muito importantes nos dias de hoje. Se calhar não estão a ser bem geridos. Notam-se muitas falhas que deveriam ser suprimidas.

O bom funcionamento da Associação de Estudantes é fundamental numa escola. No entanto os alunos que por vezes têm problemas raramente se lembram de ir à Associação de Estudantes que os poderia ajudar a resolver.

Uma boa associação deve criar actividades extracurriculares para o aluno. O aluno não deve apenas estudar. Deve desenvolver outras actividades, como por exemplo o desporto e actividades culturais.

A associação de estudantes deve ter, também, uma palavra a dizer em relação ao funcionamento da escola e dos cursos. Deve alertar os órgãos da escola para problemas que possam existir, participar nas avaliações.

A escola está bem ao nível de infra-estruturas e qualidade de serviços ao nível de secretaria, bares, cantina, biblioteca, laboratórios, zonas desportivas e espaços verdes.

3ª ENTREVISTA

DADOS PESSOAIS:

SEXO: M	ESCOLA: ESTV
IDADE: 23	CURSO: Engenharia Electrotécnica
	ANO: 3º

1. Gostaria que expusesse a sua posição face à questão da avaliação das instituições do ensino superior.

1.1. Considera haver interesse ou necessidade?

Se a avaliação for bem feita, acho que é muito importante, mas se calhar são feitas de uma forma um bocado rápida. Dois dias não me parecem suficientes para uma avaliação bem feita.

Não sei se os critérios de avaliação são os melhores pois baseiam-se na informação que é mandada pela escola e se os avaliadores são isentos dadas as rivalidades entre instituições.

1.2. A avaliação deverá ser efectuada por curso, como tem acontecido, ou deverá proceder-se à avaliação institucional?

Acho que a avaliação deveria ser feita curso a curso, mas integrada no âmbito da escola.

2- Qual a sua opinião sobre a forma como tem decorrido a avaliação do teu curso, no que se refere à participação dos alunos?

2.1. É ou não adequada?

Na avaliação os alunos participam no preenchimento dos inquéritos e de uma forma mais abrangente através dos seus representantes que integram o núcleo de alunos do curso. Se têm problemas a apresentar falam com os membros do núcleo que os transmite ao director do Departamento. Duma maneira geral parece-me bem a forma como está organizada a avaliação.

Os representantes dos alunos têm reuniões semestrais com a direcção do Departamento para discutir o funcionamento do curso, sobre o que está bem ou está mal e se deveria melhorar.

2.2. A avaliação tem contribuído para a introdução de melhorias?

Estou cá há quatro anos e viram-se algumas melhorias a nível interno do curso.

3.1- Quais os aspectos que considera essenciais, a ter em conta, na avaliação do seu curso?

Em primeiro lugar o sistema de ensino. A maneira como o professor dá as aulas, o material que utiliza nas aulas, o desenvolvimento da cadeira a nível do semestre. Depois o material que temos disponível nos laboratórios e também a forma como são avaliados os alunos. É importante ver se os alunos se mostram interessados e se os professores contribuem para o interesse dos alunos. É importante avaliar as instalações da escola, o material que existe nos laboratórios, se existe ou se está estragado, e o currículo do curso, a forma como está estruturado.

3.2- Quais os aspectos que considera essenciais, a ter em conta na avaliação da Escola?

Em primeiro lugar tem que ter boas instalações, espaços de convívio, espaços desportivos, basicamente de maneira a que os alunos se integrem bem.

São aspectos importantes o funcionamento dos serviços académicos, a biblioteca, a reprografia, a cantina e os serviços sociais em geral.

È também importante o ambiente escolar entre alunos e entre alunos e professores. Existem muitas escolas em que não existe o bom ambiente que há aqui entre alunos e professores. Isto contribui muito para o sucesso do aluno.

4ª ENTREVISTA ALUNOS

DADOS PESSOAIS:

SEXO: M	ESCOLA: ESTV
IDADE: 21	CURSO: Engenharia do Ambiente
	ANO: 3º

2- Gostaria que expusesse a sua posição face à questão da avaliação das instituições do ensino superior.

1,1- Considera haver interesse ou necessidade?

A avaliação deve ser feita, mas a que já foi feita no meu curso, por parte dos estudantes, não se nota muito. Existem periodicamente avaliações externas mas os alunos (eu sou representante dos alunos a nível da escola e a nível nacional) muitos deles não sabem o que é a avaliação. Sobre a escola todos os anos vários assuntos são debatidos com os alunos, as melhorias existem mas poderiam ser mais. A nível da escola têm-se visto melhorias mas a nível nacional querem colocar a escola num ranking e eu acho isso incorrecto. Cada escola é uma escola e não concordo com alguns parâmetros de avaliação. Uma escola pode ser muito boa ao nível de condições aos alunos mas pode falhar na parte de investigação.

1.2- A avaliação deverá ser efectuada por curso, como tem acontecido, ou deverá proceder-se à avaliação institucional?

Deve ser por cursos integrados na escola. Existem cursos melhores do que outros e por isso devem ser avaliados individualmente. Na avaliação do curso estará de algum modo incluída a avaliação da escola no que se refere às condições que oferece.

2- Qual a sua opinião sobre a forma como tem decorrido a avaliação do teu curso, no que se refere à participação dos alunos?

2.1- É ou não adequada?

Isto é uma faca de dois gumes. Os alunos às vezes são esquecidos na participação na avaliação do curso, mas também quando lhes é dada a oportunidade de participar eles não respondem. Os alunos participaram numa sessão com os avaliadores externos do curso e foram discutidos temas que não fazia sentido serem discutidos lá. Estou a falar de coisas muito pequeninas de professores, mas de uma maneira geral os alunos estão muito mal informados e também não se interessam em se informar. Quem tem um bocadinho dessa informação é que realmente tem toda a lógica em participar na avaliação do curso. Não se percebe é muito bem para quê, qual a finalidade dessa avaliação.

Do meu ponto de vista a finalidade é que as coisas corressem melhor para os alunos, para a escola, acho que deveria ser um mecanismo para ajudar tanto a escola como neste caso o Instituto a melhorar para atrair mais alunos e que os alunos que saíssem de cá fossem representar melhor a escola onde estiveram.

Os moldes utilizados na avaliação são bons, os avaliadores externos virem cá, conhecerem a realidade da escola, conhecer a realidade dos alunos. Não concordo muito com o facto de o relatório ser exposto na Internet, claro que isto vem na lógica de dar conhecimento a toda agente dos resultados da avaliação, mas as escolas podem melhorar e não lhes dar tempo para isso pode ser colocar-lhes um rótulo que tenham dificuldade em apagar. Acho que deveria ser como uma empresa que é fiscalizada pelas autoridades em que deveria ser dado um tempo para ela melhorar e então fazer outra fiscalização.

2.2- A avaliação tem contribuído para a introdução de melhorias?

Com avaliação o curso tem melhorado. Mesmo ao nível da escola têm-se visto melhorias. Mas, em relação aos professores que talvez seja o ponto em que os alunos dão mais importância por vezes falta alguma pedagogia. Mas tem-se notado que os professores têm feito um esforço para melhorar a parte pedagógica.

3.1- Quais os aspectos que considera essenciais, a ter em conta, na avaliação do seu curso?

Em primeiro lugar tem que ser avaliada a qualidade dos professores que estão a leccionar, qual a sua formação, os graus que possuem. Devia também ser avaliadas as condições físicas da escola, os seus laboratórios, salas, condições que dão aos alunos, o abandono escolar, há muita gente que entra no curso e não acaba, a estrutura do currículo do curso. A parte de investigação também é importante.

Tem que haver uma ligação mais forte entre alunos, professores. Para além das actividades lectivas devem haver outras actividades na escola. Deveria haver estágios no final do curso. A reformulação curricular nesse sentido seria desejável.

3.2- Quais os aspectos que considera essenciais, a ter em conta na avaliação da Escola?

O principal talvez seja a acção social, saber se funciona bem, se funciona mal, se as bolsas são atribuídas correctamente, se há alguma fiscalização depois da atribuição das bolsas. Por vezes são atribuídas bolsas a pessoas que têm um bruto carrão à porta de casa e acho que deveria haver fiscalização neste aspecto. A qualidade da escola, a qualidade de ensino, o nível de pedagogia dos professores também deveria ser avaliado. É também preciso avaliar se a secretaria funciona bem ou não bem como o funcionamento dos órgãos directivos. Cá na escola eu vejo que os órgãos trabalham bem. O que se tem decidido no Conselho Pedagógico tem sido posto em prática. Há depois a questão das salas e toda a parte física. Eu noto que na escola estas coisas estão bem. Da experiência que eu tenho de ir a outras escolas vejo que a nossa escola está muito bem. Quando recebi aqui numa assembleia-geral outros colegas de outros cursos de engenharia do ambiente, eles ficaram maravilhados com as nossas condições, o que é para nós motivo de orgulho. A existência da associação de estudantes também é importante. Ela existe, trabalha em prol dos alunos, a direcção está a trabalhar bem para a defesa dos alunos, só que estes não se interessam. A ligação da

Associação de estudantes aos alunos não é a melhor, não por falha da associação que tenta estabelecê-la, mas porque a maior parte dos alunos vem para cá tirar o curso, sem ligar às questões do associativismo juvenil. Olham para os membros da associação como se fossem políticos que têm um “tacho”, que estão lá para ganharem o deles. Há, infelizmente, muito esta ideia errada da associação de estudantes.

As condições para actividades desportivas também é muito importante e a nossa escola aposta bem no desporto escolar.

Outro aspecto importante é a integração dos diplomados no mercado de trabalho, a existência de gabinetes que promovam o emprego.

5ª ENTREVISTA

DADOS PESSOAIS:

SEXO: M	ESCOLA: ESTV
IDADE: 22	CURSO: Turismo
	ANO: 4º

3- Gostaria que expusesse a sua posição face à questão da avaliação das instituições do ensino superior.

1.1- Considera haver interesse ou necessidade?

A avaliação serve para identificar se há qualidade ou se há problemas nos cursos. No sistema actual acho é que dá pouca importância aos alunos, àquilo que os alunos têm a dizer. Acho que isto é uma das falhas da avaliação, mas esta deve ser feita.

1.2- A avaliação deverá ser efectuada por curso, como tem acontecido, ou deverá proceder-se à avaliação institucional?

O meu curso é novo e eu nunca participei em avaliações. Acho que poderão ser feitas duas avaliações, mas acho que a avaliação curso a curso é fundamental porque cada curso tem as suas necessidades.

2- Qual a sua opinião sobre a forma como tem decorrido a avaliação do teu curso, no que se refere à participação dos alunos? É ou não adequada?

No meu curso ainda não foi feita a avaliação externa. Já foram feitos inquéritos aos alunos mas ainda não sentimos grandes resultados. Sei que nas avaliações dos outros cursos da escola há uma grande preocupação com a participação dos alunos e professores.

No meu curso sinto que tem havido uma preocupação em articular as matérias das várias disciplinas. Neste sentido já tem havido uma evolução.

2.1- A avaliação poderá contribuir para a introdução de melhorias?

. Melhorias têm havido. No meu curso, no que se refere à participação dos alunos, acho que temos estado um bocado acomodados. Acho que é uma questão

de mentalidade, temos a tendência de aceitar aquilo que nos dão e não reivindicamos certas situações. Por vezes, a este nível temos mais apoio da parte dos professores do que dos próprios alunos.

3.1- Quais os aspectos que considera essenciais, a ter em conta, na avaliação do seu curso?

Uma das coisas a ter em conta são os programas das disciplinas. Os programas, na minha opinião, têm que motivar os alunos e prepará-los da melhor maneira, tendo em vista as saídas profissionais. No meu curso tem havido a preocupação na interligação dos programas das disciplinas. A motivação dos alunos é fundamental. No nosso curso ela é maior nos últimos anos em que temos já uma visão de conjunto do que é o turismo ou a gestão hoteleira em si e ganhamos já um pouco de confiança. As saídas profissionais acho que também são importantes. Pelo menos quando chegamos ao terceiro ou ao quarto ano começamos a pensar nisso. Acho que os cursos que têm menos saída desmotivam um bocadinho os alunos. A motivação está ligada a vários aspectos. Outro aspecto que eu acho fundamental que tem a ver com a qualidade dos alunos, é a qualidade dos alunos em si. Em relação a isso acho que estamos bem servidos. Pelo menos, no departamento de gestão, não temos queixas a fazer. É normal em todas as instituições haver um professor que nós não achamos tão competente, mas de um modo geral acho que estamos bem servidos. Quanto ao próprio funcionamento do curso, acho que os docentes defendem os interesses do curso.

3.2- Quais os aspectos que considera essenciais, a ter em conta na avaliação da Escola?

Não tenho muitas críticas a fazer à escola. Acho que a escola está bem dentro dos possíveis, dentro dos meios financeiros disponíveis. Acho que dentro dos possíveis temos uma boa escola. As instalações são das melhores a nível nacional. Acho que não nos falta nada. Temos bons laboratórios de informática e uma boa biblioteca. Acho que no que diz respeito à escola está tudo a trabalhar na perfeição, a cantina, os bares, a reprografia, funcionam bem. Temos ótimas

instalações desportivas. Apesar de não termos um curso de desporto, temos um relvado que muitas outras escolas não têm. Temos dois ou três campos de ténis, dois ou três campos polivalentes. Faz falta um pavilhão mas sei que têm sido feitos esforços para a sua construção.

6ª ENTREVISTA ALUNOS

DADOS PESSOAIS:

SEXO: F	ESCOLA: ESTV
IDADE: 22	CURSO: Engenharia Civil
	ANO: 2º

4- Gostaria que expusesse a sua posição face à questão da avaliação das instituições do ensino superior.

1.1- Considera haver interesse ou necessidade?

Eu acho que há sempre interesse em haver avaliações, não apenas no ensino superior, mas em todos os serviços públicos. No Ensino superior, tal como os alunos são avaliados, também os professores devem ser avaliados e aqui os alunos devem ser ouvidos. Hoje em dia quando algum aluno critica a actuação de um professor há ainda aquela ideia do colega que diz que vais ficar marcado.

1.2- A avaliação deverá ser efectuada por curso, como tem acontecido, ou deverá proceder-se à avaliação institucional?

Acho que deve haver avaliações individuais por curso porque cada curso tem a sua especificidade e também uma avaliação geral de toda a escola que pode incluir aspectos que ultrapassem a dimensão dos cursos.

2- Qual a sua opinião sobre a forma como tem decorrido a avaliação do teu curso, no que se refere à participação dos alunos?

2.1 É ou não adequada?

A participação dos alunos tem sido efectuada fundamentalmente através dos inquéritos. O meu curso foi avaliado há dois anos atrás, sei que os alunos foram ouvidos, mas não participei em nenhuma reunião. Confesso que não me preocupei muito com isso.

2.2- A avaliação tem contribuído para a introdução de melhorias?

Se os alunos não tivessem aqueles receios, se calhar sem fundamento, de poderem vir a ser prejudicados poderia haver mais melhorias. Se os alunos não tomarem posição sobre aquilo que está menos bem os assuntos não são discutidos e por isso são ignorados.

3.1- Quais os aspectos que considera essenciais, a ter em conta, na avaliação do seu curso?

Um dos mais importantes é a forma como as aulas são dadas, a vertente pedagógica dos professores. É também importante a forma como os alunos são avaliados. O nível de exigência dos exames é muito diferente de professor para professor. Os avaliadores devem conversar com os alunos para ver se estão satisfeitos, quais as críticas, quais as condições que a escola lhes oferece.

Deve também ser visto plano de estudos do curso. Poderá haver disciplinas sem grande interesse e faltar outras que teriam mais importância. Deve também verificar-se os programas das cadeiras para verificar se são adequados ou não. Deverá também verificar-se se há estágios e visitas de estudo para os alunos, para estes terem uma maior proximidade à vida activa. Tenho ideia que o meu curso prepara os alunos para trabalhar, mas deveria ser um pouco mais prático.

Outro aspecto é o ambiente entre colegas, se se ajudam uns aos outros, se convivem entre eles ou se funcionam por grupinhos. Interessa também ver as condições dos laboratórios e da escola em geral. Nós aqui nesse aspecto estamos muito bem. A escola é nova e muito bem equipada.

3.2- Quais os aspectos que considera essenciais, a ter em conta na avaliação da Escola?

O primeiro aspecto é saber se as pessoas se sentem bem na escola se a escola tem condições, nas salas de aula, laboratórios, biblioteca, cantina, secretaria, etc. Também as condições de higiene, limpeza e conservação. O funcionamento dos serviços sociais e os apoios dados aos alunos também é importante, bem como a simpatia dos funcionários no atendimento aos alunos. A nível da escola temos boas condições, o desporto, por exemplo.

A Associação de estudantes também é importante, embora o seu funcionamento dependa das pessoas que estão à frente, na medida em que podem defender melhor ou pior os interesses dos alunos. Para além disso a Associação deve ainda desenvolver actividades que permitam uma melhor integração dos alunos. O papel da Associação de estudantes deve, pela sua importância, ser, também avaliado.

ANEXO 4 – ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS ENTREVISTAS

1.1. INTERESSE OU NECESSIDADE DA AVALIAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	UNIDADES SIGNIFICATIVAS	CURSOS						
			Eng. Sistemas e informát.	Eng. Electrot.	Eng. do Ambiente	Eng. Civil	Gestão de Empresas	Turismo	TOTAL
INTERESSE OU NECESSIDADE DA AVALIAÇÃO DAS I.E.S.	Interesse ou Necessidade	Há interesse	-	-	-	1	-	-	1
		Há necessidade	1	-	1	-	1	1	4
		É importante se a avaliação for bem feita	-	1	-	-	-	-	1
		Serve para verificar a qualidade dos cursos	-	-	-	-	-	1	1
		Serve para comparar cursos congéneres	1	-	-	-	-	-	1
		Serve para avaliar os professores	-	-	-	1	1	-	2
		Dá às empresas a informação da qualidade dos cursos	1	-	-	-	-	-	1
		Permite ouvir os alunos	1	-	-	-	-	-	1

1.2. AVALIAÇÃO POR CURSO OU AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	UNIDADES SIGNIFICATIVAS	CURSOS						
			Eng. Sistemas e nformát.	Eng. Electrot.	Eng. do Ambiente	Eng. Civil	Gestão de Empresas	Turismo	TOTAL
AVALIAÇÃO POR CURSO/AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL	Avaliação por curso	Deverá ser efectuada a avaliação por curso	1	-	-	1	1	1	4
	Avaliação institucional	Deverá ser efectuada a avaliação institucional	1	-	-	1	1	1	4
	Avaliação por curso integrada no âmbito da Escola	Deverá ser efectuada a avaliação por curso mas integrada no âmbito da Escola		1	1	-	-	-	2

2.1 OPINIÃO SOBRE A FORMA COMO TEM DECORRIDO A PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS NA AVALIAÇÃO

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	UNIDADES SIGNIFICATIVAS	CURSOS						
			Eng. Sistemas e nformát.	Eng. Electrot.	Eng. do Ambiente	Eng. Civil	Gestão de Empresas	Turismo	TOTAL
OPINIÃO SOBRE A FORMA COMO TEM DECORRIDO A PARTICIPAÇÃO DOS ALUNOS NA AVALIAÇÃO	Adequada	A avaliação é adequada	-	1	-	-	1	-	2
	Desadequada	A participação dos alunos é insuficiente	1	-	-	-	-	-	1
		De uma maneira geral os alunos são passivos	1	-	1	-	-	-	2
		Os alunos participam quando se sentem injustiçados	1	-	-	-	-	-	1
		Os alunos por vezes são esquecidos	-	-	1	-	-	-	1
		Os alunos por vezes estão mal informados	-	-	1	-	-	-	1
		Os alunos não têm interesse em se informar	-	-	1	-	-	-	1
		Reconheço que não me preocupei com a avaliação do meu curso	-	-	-	1	-	-	1

2.2. OPINIÃO SOBRE OS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	UNIDADES SIGNIFICATIVAS	CURSOS						
			Eng. Sistemas e nformát.	Eng. Electrot.	Eng. do Ambiente	Eng. Civil	Gestão de Empresa s	Turismo	TOTAL
CONTRIBUIÇÃO DA AVALIAÇÃO PARA A INTRODUÇÃO DE MELHORIAS	A avaliação tem contribuído para a introdução de melhorias	A avaliação levou à reestruturação curricular do meu curso	1	-	-	-	-	-	1
		Verificou-se um esforço dos professores para melhorar a componente pedagógica	-	-	1	-	-	-	1
		Têm-se verificado melhorias na Escola	-	-	-	-	1	-	1
		Houve melhorias a nível do meu curso	-	1	1	-	-	1	3
	A avaliação não tem contribuído para a introdução de melhorias	Não se têm verificado melhorias a nível do meu curso	-	-	-	-	1	-	1
		Há assuntos que os alunos não discutem e por isso são ignorados	-	-	-	1	-	-	1
		Poderia haver mais melhorias se os alunos fossem mais activos	-	-	-	1	-	-	1

3.1. ASPECTOS ESSENCIAIS A TER EM CONTA NA AVALIAÇÃO DO CURSO

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	UNIDADES SIGNIFICATIVAS	CURSOS						
			Eng. Sistemas e Informát.	Eng. Electrot.	Eng. do Ambiente	Eng. Civil	Gestão de Empresas	Turismo	TOTAL
ASPECTOS ESSENCIAIS A TER EM CONTA NA AVALIAÇÃO DO CURSO	Organização do curso	Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos	-	1	1	1	1	-	4
		Adequação dos programas das disciplinas	-	-	-	1	-	1	2
		Interligação entre os programas das disciplinas	-	-	-	-	-	1	1
	Funcionamento do curso	Taxa de sucesso	1	-	-	-	1	-	2
		Factores de sucesso ou insucesso	1	-	-	-	-	--	1
		Qualidade de ensino	-	1	-	-	1	-	2
		Sistema de avaliação dos alunos	-	1	-	1	-	-	2

3.1. ASPECTOS ESSENCIAIS A TER EM CONTA NA AVALIAÇÃO DO CURSO

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	UNIDADES SIGNIFICATIVAS	CURSOS						
			Eng. Sistemas e nformát.	Eng. Electrot.	Eng. do Ambiente	Eng. Civil	Gestão de Empresas	Turismo	TOTAL
ASPECTOS ESSENCIAIS A TER EM CONTA NA AVALIAÇÃO DO CURSO	Funcionamento do curso	Material utilizado nas aulas	-	1	-	-	-	-	1
		Equipamento e material disponível nos laboratórios	-	1	1	1	-	-	3
		Adequação das Instalações da Escola ao funcionamento do curso	-	1	1	1	-	-	3
	Corpo docente	Atitude pedagógica dos docentes	-	1	1	1	1	-	4
		Preparação científica dos docentes	-	-	1	-	-	-	1
		Disponibilidade dos docentes para atendimento dos alunos	-	-	-	-	1	-	1
		Investigação desenvolvida pelos docentes	-	-	1	-	-	-	1

3.1. ASPECTOS ESSENCIAIS A TER EM CONTA NA AVALIAÇÃO DO CURSO

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	UNIDADES SIGNIFICATIVAS	CURSOS						
			Eng. Sistemas e nformát.	Eng. Electrot.	Eng. do Ambiente	Eng. Civil	Gestão de Empresa s	Turismo	TOTAL
ASPECTOS ESSENCIAIS A TER EM CONTA NA AVALIAÇÃO DO CURSO	Grau de motivação/integração dos alunos	Motivação dos alunos para o curso	-	-	-	-	1	1	2
		Abandono escolar	-	-	1	-	-	-	1
		Adaptação dos alunos aos docentes	1	-	-	-	-	-	1
		Bom ambiente entre os alunos	-	-	-	1	-	-	1
	Preparação para o mercado de trabalho	Orientação do curso e preparação dos alunos para o mercado de trabalho	-	-	-	1	-	1	2
		Disponibilização de estágios e visitas de estudo	-	-	1	1	1	-	3
		Organização de conferências	-	-	-	-	1	-	1
		Auscultação da opinião dos empresários	1	-	-	-	-	-	1
		Ligação da escola às empresas	-	-	-	-	1	-	1

3.2 ASPECTOS ESSENCIAIS A TER EM CONTA NA AVALIAÇÃO DA ESCOLA

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	UNIDADES SIGNIFICATIVAS							
			Eng. Sistemas e nformát.	Eng. Electrot.	Eng. do Ambiente	Eng. Civil	Gestão de Empresa s	Turismo	TOTAL
A ASPECTOS ESSENCIAIS A TER EM CONTA NA VALIAÇÃO DA ESCOLA	Instalações/serviços	Existência de laboratórios bem equipados necessários ao funcionamento dos cursos	-	-	-	1	1	1	3
		Salas de computadores	1	-	-	-	1	-	2
		Acesso à Internet	1	-	-	-	-	-	1
		Biblioteca com bibliografia adequada às várias disciplinas	1	1	-	1	1	1	5
		Condições das salas de aula	-	-	-	1	-	-	1
		Reprografia	1	1	-	-	-	1	3
		Gabinete de inserção na vida activa	-	-	1	-	-	-	1
		Secretaria	-	1	1	1	1	-	4

3.2 ASPECTOS ESSENCIAIS A TER EM CONTA NA AVALIAÇÃO DA ESCOLA

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	UNIDADES SIGNIFICATIVAS							
			Eng. Sistemas e nformát.	Eng. Electrot.	Eng. do Ambiente	Eng. Civil	Gestão de Empresa s	Turismo	TOTAL
ASPECTOS ESSENCIAIS A TER EM CONTA NA AVALIAÇÃO DA ESCOLA	Instalações/serviços	Instalações desportivas	1	1	-	1	1	1	6
		Espaços de convívio	-	1	-	-	-	-	1
		Espaços verdes	-	-	-	-	1	-	1
		Parques de estacionamento	1	-	-	-	-	-	1
		Limpeza e conservação das instalações	-	-	-	1	-	-	1
	Funcionamento dos serviços sociais	Bares e cantinas	1	1	-	1	-	1	4
		Atribuição de bolsas de estudo e outros apoios sociais	1	1	1	1	-	-	4

3.2. ASPECTOS ESSENCIAIS A TER EM CONTA NA AVALIAÇÃO DA ESCOLA

CATEGORIAS	SUB-CATEGORIAS	UNIDADES SIGNIFICATIVAS							
			Eng. Sistemas e nformát.	Eng. Electrot.	Eng. do Ambiente	Eng. Civil	Gestão de Empresa s	Turismo	TOTAL
ASPECTOS ESSENCIAIS A TER EM CONTA NA AVALIAÇÃO DA ESCOLA	Associação de Estudantes	Funcionamento da Associação de Estudantes	-	-	1	1	1	-	3
		Actividades extracurriculares desenvolvidas pela A.E.	-	-	1	1	1	-	3
	Ambiente escolar	Ambiente escolar entre alunos e entre alunos e professores	-	1	-	-	-	-	1

ANEXO 5 – QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS

Instituto Politécnico de Viseu
Escola Superior de Tecnologia

Questionário de satisfação dos alunos

Objectivo: Caracterizar o nível de satisfação dos alunos da Escola Superior de Tecnologia de Viseu relativamente ao ensino ministrado nos cursos, serviços oferecidos, instalações e equipamentos disponíveis.

Observações: O questionário é anónimo, e confidencial. Permita-me lembrar-lhe que não há boas nem más respostas, mas apenas respostas.

Instruções:

Preencha apenas a lápis ou a esferográfica azul ou preta.

Preencha totalmente os rectângulos correspondentes à sua resposta.

Certo ☐

Errado ☒ ☒ ☒ ☒

Ano Lectivo 2004/2005

I. DADOS PESSOAIS

1. Assinale o curso que frequenta: (1-Eng. Electrotécnica; 2-Eng. Civil; 3-Eng. Mecânica; 4- Eng. Informática; 5-Eng. Ambiente; 6- Eng. Madeiras; 7-Gestão de Empresas; 8- Gestão Comercial e da Produção; 9-Contabilidade e Administração; 10- Turismo)

Curso ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

2. Sexo:

Masculino ☐ Feminino ☐

3. Idade:

Dezenas ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9

Unidades ☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9

1º Ano 2º Ano 3º Ano 4º Ano 5º Ano 6º Ano

4. Ano curricular em que se encontra inscrito:

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

5. É trabalhador estudante?

Sim ☐ Não ☐

6. É bolseiro?

Sim ☐ Não ☐

7. Já repetiu algum ano do curso?

Sim ☐ Não ☐

Se a resposta foi afirmativa, assinale qual ou quais:

1º Ano 2º Ano 3º Ano 4º Ano 5º Ano 6º Ano

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

II. PARA CADA UM DOS ITENS SEGUINTE , ASSINALE O NÍVEL DE SATISFAÇÃO E DE IMPORTÂNCIA QUE LHES ATRIBUI:

Satisfação: Nível inferior: Muito insatisfatório (1); Nível superior: Muito satisfatório (5).

Importância: Nível inferior: Pouco importante (1); Nível superior: Muito importante (5).

1. ORGANIZAÇÃO DO CURSO

- 1.1 Adequação da estrutura curricular do curso aos objectivos do mesmo
- 1.2 Extensão dos programas das disciplinas
- 1.3 Coerência interna dos programas
- 1.4 Interligação entre os programas das várias disciplinas
- 1.5 Coerência entre aulas teóricas e aulas práticas
- 1.6 Carga horária global do curso

SATISFAÇÃO

Muito Insat. 1 2 3 4 5 Muito Satisfat.

IMPORTÂNCIA

Pouco Import. 1 2 3 4 5 Muito Import.

2. FUNCIONAMENTO DO CURSO

- 2.1 Adequação dos horários às necessidades dos alunos
- 2.2 Acessibilidade aos sumários e programas das disciplinas
- 2.3 Coerência entre as matérias leccionadas e a respectiva avaliação
- 2.4 Adequação da avaliação
- 2.5 Disponibilidade dos docentes para atendimento aos alunos
- 2.6 Existência de laboratórios necessários às actividades de ensino desenvolvidas no curso
- 2.7 Equipamento e material disponível nos laboratórios
- 2.8 Salas de computadores disponibilizadas aos alunos
- 2.9 Horário de funcionamento das salas de computadores
- 2.10 Existência de bibliografia recomendada na biblioteca

Satisfação: Nível inferior: Muito insatisfatório (1); Nível superior: Muito satisfatório (5).

Importância: Nível inferior: Pouco importante (1); Nível superior: Muito importante (5).

		SATISFAÇÃO					IMPORTÂNCIA						
		Muito Insat.	1	2	3	4	Muito Satisfat.	Pouco Import.	1	2	3	4	Muito Import.
3. CORPO DOCENTE													
<input type="checkbox"/>	3.1 Preparação pedagógica dos docentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	3.2 Preparação científica dos docentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	3.3 Assiduidade dos docentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	3.4 Pontualidade dos docentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. MOTIVAÇÃO E INTEGRAÇÃO DOS ALUNOS													
<input type="checkbox"/>	4.1 A sua motivação para o curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	4.2 A sua adaptação aos docentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	4.3 Ambiente escolar entre os alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	4.4 Ambiente escolar entre alunos, professores e funcionários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. PREPARAÇÃO PARA O MERCADO DE TRABALHO													
<input type="checkbox"/>	5.1 Orientação do curso para o mercado de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5.2 Preparação dos alunos para o mercado de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5.3 Organização de conferências e seminários sobre temas relevantes para o curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5.4 Disponibilização de estágios em empresas e serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5.5 Disponibilização de visitas de estudo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5.6 Ligação da Escola ao tecido empresarial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. INSTALAÇÕES E SERVIÇOS DA ESCOLA													
<input type="checkbox"/>	6.1 Qualidade dos serviços prestados pela secretaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.2 Horário de funcionamento da secretaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.3 Qualidade dos serviços prestados pela biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.4 Horário de funcionamento da Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.5 Qualidade dos serviços prestados pela reprografia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.6 Horário de funcionamento da reprografia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.7 Acessibilidade à Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.8 Qualidade dos serviços prestados pelo gabinete de inserção na vida activa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.9 Condições das salas de aula	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.10 Instalações desportivas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.11 Espaços de convívio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.12 Espaços verdes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.13 Parques de estacionamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6.14 Limpeza e conservação das instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS SOCIAIS													
<input type="checkbox"/>	7.1 Qualidade dos serviços prestados nos bares e na cantina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7.2 Qualidade dos serviços de atribuição de bolsas de estudo e outros benefícios sociais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ASSOCIAÇÃO DE ESTUDANTES													
<input type="checkbox"/>	8.1 Funcionamento da Associação de Estudantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	8.2 Apoio da Associação de Estudantes à integração dos alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	8.3 Actividades extracurriculares desenvolvidas pela Associação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. APRECIÇÃO GLOBAL													
<input type="checkbox"/>	9.1 Apreciação global do funcionamento do curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	9.2 Apreciação global do funcionamento da escola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

O questionário terminou. Verifique se respondeu a todas as questões.
Grato pela sua colaboração.

**ANEXO 6 – QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS
UTILIZADO PELA UCE**

INDICATIVE GENERIC STUDENT SATISFACTION SURVEY 2002

*The Student Satisfaction Survey is designed to provide an opportunity for you to
comment on your whole experience of your university*

Data protection statement...

**We welcome all the information that you are able to provide and assure you
that it is treated confidentially.**

*Please return your questionnaire as soon as possible
using the pre-paid label .*

**The results of the survey will be acted upon to improve
the student experience at your university**

COURSE DETAILS

Type of course:

Foundation / HND / HNC

☐ Undergraduate degree (e.g., BA, BSc, BMus, BEd)

Taught postgraduate (e.g., PGD, MSc, MA)

☐ Professional development course/modules

Other ☐ Please specify

Year of course:

1st ☐

2nd ☐

3rd ☐

4th ☐

5th+ ☐

Mode of study:

Full-time at a UCE site ☐

Sandwich (thin or thick) at a UCE site ☐

Part-time at a UCE site ☐

Work-based or distance learner ☐

Other ☐ Please specify

COURSE ORGANISATION AND ASSESSMENT

'Course' includes the programme or set of modules that you are studying this year.

Please rate the extent to which you are *satisfied* with the following aspects of your course, and then rate how *important* they are to your experience as a student.

	SATISFACTION							IMPORTANCE							NA
	Very dissatisfied 1	2	3	4	5	6	Very satisfied 7	Not at all important 1	2	3	4	5	6	Very important 7	
Course organisation															
Knowing what you can expect from your course and your tutors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Knowing what is expected of you as a student	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prior notification of changes to course arrangements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The way your timetable is spread over the day/week	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Range of topics covered in your syllabus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Workload and assessment															
Time-tabling of assignments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Availability of information about assessment dates	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarity of information about assessment criteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consistency of application of assessment criteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usefulness of tutors'/lecturers' feedback	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promptness of feedback on assignments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UNIVERSITY FACILITIES AND STUDENTS' UNION

Please rate how *satisfied* you are with the following aspects of the Union of Students and social life at university, and then rate how *important* they are to your experience as a student.

	SATISFACTION							IMPORTANCE							NA
	Very dissatisfied 1	2	3	4	5	6	Very satisfied 7	Not at all important 1	2	3	4	5	6	Very important 7	
The general appearance of your campus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Security measures at your campus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Range of Union clubs/societies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The availability of sports facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Value for money in the Union shop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Appearance of Union bars	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
University residential accommodation (students in university accommodation only)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LEARNING AND TEACHING

Please rate the extent to which you are *satisfied* with the following aspects of learning and teaching, and then rate how *important* they are to your experience as a student.

	SATISFACTION							IMPORTANCE							NA		
	Very dissatisfied	1	2	3	4	5	Very satisfied	Not at all important	1	2	3	4	5	6		7	Very important
Learning																	
The course has developed your subject knowledge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
You are learning what you hoped to learn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Your confidence to learn has been enhanced	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
There are sufficient opportunities to learn with others (peers) on your course	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspects of your course that prepare you for employment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The opportunities to go on work experience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The opportunities to make links with professionals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The suitability of work experience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The organisation of work experience	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The development of skills and abilities required for your future employment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The development of your problem-solving skills	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The development of your interpersonal skills	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The development of your team working skills	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The development of your communication skills	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The development of your practical skills	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The development of your analytical ability	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The development of your critical ability	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Teaching

	SATISFACTION							IMPORTANCE									
	Very dissatisfied	1	2	3	4	5	Very satisfied	Not at all important	1	2	3	4	5	6	7	Very important	
Opportunities for informal discussion with staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The extent to which teaching staff are sympathetic and supportive to the needs of students	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The extent to which teaching staff treat students as mature individuals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The general reliability of teaching staff i.e., keep time/don't cancel classes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

STUDENT SERVICES

Please indicate whether you have *used* the following services at UCE. If you have used the services please also rate how *satisfied* you are with the service you received.

	USED SERVICE		SATISFACTION							NA			
	YES	NO	Very dissatisfied	1	2	3	4	5	6		7	Very satisfied	
Careers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chaplaincy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Child care	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Counselling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disability services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Financial services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Health care	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Availability of information about Student Services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LIBRARY

Please rate how *satisfied* you are with the following aspects of the university library you *mainly* use, and then rate how *important* they are to your experience as a student.

	SATISFACTION							IMPORTANCE							NA
	Very dissatisfied				Very satisfied			Not at all important				Very important			
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
Range of books	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
'Up to-dateness' of books	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multiple copies of core books	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Range of journals/periodicals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helpfulness of library staff	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opening hours	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Noise levels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Availability of photocopying facilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Access and range of services for students with disabilities	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Usefulness of CD ROMs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adequacy of individual workspace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Adequacy of group study space	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMPUTING

Please rate how *satisfied* you are with the following aspects of the computing facilities you *mainly* use at UCE, and then rate how *important* they are to your experience as a student.

	SATISFACTION							IMPORTANCE							NA
	Very dissatisfied				Very satisfied			Not at all important				Very important			
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	
Opening hours of computer rooms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
User-friendliness of computing facilities for students with a disability	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Availability of computers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintenance of computers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
'Up-to-dateness' of computers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
'Up-to-dateness' of software	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Access to the Internet/e mail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reliability of the network	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Training in the use of computers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Helpfulness of support staff/technicians	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Availability of printers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quality of printing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintenance of printers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

YOUR EVALUATION

Please write in the boxes below an estimate of your overall satisfaction with the following aspects of your university education.

A rating of 0% means you are totally dissatisfied and a rating of 100% means you are totally satisfied.

University as a whole	<input type="text"/>	%	Your Department or School	<input type="text"/>	%
University management	<input type="text"/>	%	Your course	<input type="text"/>	%
Your Faculty	<input type="text"/>	%	Potential career prospects	<input type="text"/>	%

**ANEXO 7 – INQUÉRITO AOS ALUNOS DA ESCOLA
SUPERIOR DE TECNOLOGIA DE VISEU
(AUTO-AVALIAÇÃO DOS CURSOS)**

Instituto Politécnico de Viseu
Escola Superior de Tecnologia



Auto-Avaliação dos Cursos

Inquérito aos Alunos

Objectivo: Consulta de opinião, anónima, à qualidade do ensino ministrado nos cursos da Escola Superior de Tecnologia de Viseu.

Instruções:

Preencha apenas a lápis ou a esferográfica azul ou preta.

Preencha totalmente os rectângulos correspondentes à sua resposta.

Certo ☐

Errado ☒ ☒ ☒ ☒

Ano Lectivo 200 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 / 200 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Curso 1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

Ano curricular em que se encontra inscrito

1º Ano 2º Ano 3º Ano 4º Ano 5º Ano

A- Curso

- Compatibilidade entre as matérias leccionadas e as suas expectativas
- Qualidade da formação recebida
- Compatibilidade entre o grau de exigência e a formação recebida
- Grau de interesse do curso

Muito Bom	Bom	Razoável	Insuficiente
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

B- Organização

- Organização interna do curso
- Extensão dos programas
- Coerência interna dos programas
- Coerência entre os programas das disciplinas
- Coerência entre aulas práticas e teóricas
- Coerência entre matérias leccionadas e a respectiva avaliação
- Justiça da avaliação

Muito Bom	Bom	Razoável	Insuficiente
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

C- Dos Docentes

- Nível de conhecimentos científicos
- Clareza na exposição das matérias
- Disponibilidade para atendimento aos alunos
- Assiduidade
- Pontualidade

Muito Bom	Bom	Razoável	Insuficiente
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

D- Dos Alunos

- Acompanhamento das matérias ao longo do semestre
- Discussão das matérias com colegas
- Nível de informação obtida nas aulas
- Preparação anterior
- Grau de dificuldade encontrada
- Assiduidade
- Pontualidade

Muito Bom	Bom	Razoável	Insuficiente
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

E- Funcionamento do Curso

	Muito Bom	Bom	Razoável	Insuficiente	
- Adequação dos horários às necessidades dos alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Acessibilidade dos sumários e programas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Disponibilidade de "software" específico (se aplicável)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Existência da bibliografia recomendada na Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F- Grau de Motivação/Integração

		Sim	Não	
- Frequenta o curso desejado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Frequenta a escola pretendida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Muito	Acima da média	Médio	Pouco
- É activo e dialogante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Frequenta as aulas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Frequenta os locais de convívio (bar, associação, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Os colegas são simpáticos e colaborantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Os professores são simpáticos e colaborantes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Existe bom relacionamento entre os colegas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Existe bom relacionamento com os professores?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Participa em iniciativas Estudantis (culturais, associativas, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

G- Avaliação da Escola

	Muito Bom	Bom	Razoável	Insuficiente	
- Ambiente Escolar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Acessibilidade da Biblioteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Acessibilidade dos Laboratórios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Acessibilidade dos Locais de Convívio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualidade dos Serviços Administrativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualidade dos Serviços de Refeitório/Bar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Disponibilidade de Actividades Extra Escolares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Apreciação global da Associação de Estudantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Qualidade dos Serviços de Acção Social Escolar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Funcionalidade e acessibilidade dos meios informáticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Funcionalidade e acessibilidade dos meios reprográficos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Apreciação global do funcionamento da Escola	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

O Questionário terminou. Obrigada pela sua valiosa contribuição.

**ANEXO 8 – INQUÉRITO AOS ALUNOS DA ESCOLA
SUPERIOR DE TECNOLOGIA DE VISEU
(AVALIAÇÃO POR DISCIPLINA)**

Instituto Politécnico de Viseu
Escola Superior de Tecnologia



Inquérito aos Alunos

Objectivo: Fornecer informação ao professor para poder fazer uma análise crítica da prestação da sua disciplina e fomentar possíveis correcções.

Instruções:

Preencha apenas a lápis ou a esferográfica azul ou preta.
Preencha totalmente os rectângulos correspondentes à sua resposta.

Certo ☐

Errado ☒ ☒ ☒ ☒

Ano Lectivo 200 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ /200 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Disciplina ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Curso ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ano curricular em que se encontra inscrito

1º Ano

2º Ano

3º Ano

4º Ano

5º Ano

A- Auto-avaliação: Relativamente ao seu trabalho e às atitudes e empenhamento para obter sucesso nesta disciplina assinale a sua avaliação.

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau
- Assiduidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Pontualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Estudo regular das matérias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Atenção nas aulas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Esclarecimento de dúvidas nas aulas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Adequação da preparação anterior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Consulta à bibliografia recomendada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Solicitação ao docente para esclarecimento de dúvidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observações / sugestões: _____

D- Conteúdos programáticos e bibliografia recomendada:.

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau
- Adequação do programa ao contexto e objectivos do curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Interesse dos conteúdos para o futuro diplomado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Adequação entre o número de horas teóricas e práticas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Bibliografia recomendada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observações / sugestões: _____

C- Docentes:

Docente: _____

Docente: _____

	M. Bom	Bom	Raz.	Mau	M. Bom	Bom	Raz.	Mau
- Assiduidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Pontualidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Definição das regras de avaliação e funcionamento da disciplina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Ambiente de aulas (respeito mútuo, cordialidade, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Estimulo à participação e desenvol. do espírito crítico dos alunos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Domínio das matérias leccionadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Clareza da exposição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Disponibilidade para esclarecer dúvidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Disponibilidade para esclarecer dúvidas sobre provas corrigidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observações / sugestões: _____

D- Colegas:

	Muito Bom	Bom	Razoável	Mau
- Cooperação no estudo das matérias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Funcionamento dos grupos de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Número de elementos por grupo de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Comportamento durante as aulas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observações / sugestões: _____

O questionário terminou. Obrigado pela sua valiosa contribuição.

**ANEXO 9 – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO
ANTEPROJECTO DE QUESTIONÁRIO**

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO ANTEPROJECTO DE QUESTIONÁRIO

Em relação ao questionário a que acabou de responder, gostaríamos que se pronunciasse acerca dos seguintes aspectos, assinalando, para isso, a alternativa que melhor expresse a sua opinião. Deve identificar pelo seu número, os itens a que se refere.

1. Depois de uma primeira leitura

- ☐ compreende os itens imediatamente.
- ☐ teve necessidade de ler algumas partes dos itens outra vez.
Refira quais. _____
- ☐ Considera que mesmo após segunda leitura existem aspectos que não estavam completamente claros.
Refira quais. _____

2. A linguagem utilizada nos itens é:

- ☐ acessível.
- ☐ demasiado técnica.

3. Considera que:

- ☐ os itens não são ambíguos.
- ☐ só com uma leitura muito minuciosa poderemos descobrir uma leve ambiguidade mas que não tem consequências práticas.
- ☐ se lermos cuidadosamente os itens e pensarmos nas respostas possíveis, acabamos por concluir que eles não podem ser respondidos senão de forma ambígua.
Refira quais. _____
- ☐ Os itens são claramente ambíguos.
Refira quais. _____

4. Alguns destes itens expressam mais do que uma ideia diferente?

- ☐ Não
- ☐ Sim. Quais? _____

5. Na sua opinião:

- ☐ os itens são completamente objectivos.
- ☐ os aspectos importantes dos itens estão formulados objectivamente.
- ☐ os aspectos importantes dos itens estão formulados muito genericamente.

Quais? _____

6. Os itens suscitam-lhe facilmente uma tomada de posição?

- ☐ alguns itens são neutros, não suscitando à partida uma posição favorável ou desfavorável.

Quais? _____

- ☐ A resposta aos itens é óbvia permitindo expressar de forma clara o nível de satisfação e de importância de cada um deles.

7. Existirão outros itens relevantes para a análise desta temática?

- ☐ Não.
- ☐ Sim. Quais _____

Obrigado pela colaboração

**ANEXO 10 – QUADRO DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO
DE AVALIAÇÃO DO ANTEPROJECTO DE
QUESTIONÁRIO**

1. QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO ANTEPROJECTO DE QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DA ESTV

QUESTÕES	RESPOSTAS										
	Question. N°1	Question. N°2	Question. N°3	Question. N°4	Question. N°5	Question. N°6	Question. N°7	Question. N°8	Question. N°9	Question. N°10	Total
1. Depois de uma primeira leitura											
1.1 aompreende os itens imediatamente.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
1.2 teve necessidade de ler algumas partes dos itens outra vez. Refira quais.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
1.3 considera que mesmo após segunda leitura existem aspectos que não estavam completamente claros. Refira quais.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
2. A linguagem utilizada nos itens é:											
2.1 acessível.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	10
2.2 demasiado técnica.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
3. Considera que:											
3.1 os itens não são ambíguos.	X	X	X	X	X	X	X	-	-	X	8
3.2 só com uma leitura muito minuciosa poderemos descobrir uma leve ambiguidade mas que não tem consequências práticas.	-	-	-	-	-	-	-	X	X	-	2
3.3 se lermos cuidadosamente os itens e pensarmos nas respostas possíveis, acabamos por concluir que eles não podem ser respondidos senão de forma ambígua. Refira quais.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
3.4 os itens são claramente ambíguos. Refira quais.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

QUESTÕES	RESPOSTAS										
	Question. Nº1	Question. Nº2	Question. Nº3	Question. Nº4	Question. Nº5	Question. Nº6	Question. Nº7	Question. Nº8	Question. Nº9	Question. Nº10	Total

2. QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO ANTEPROJECTO DE QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DA ESTV

QUESTÕES	RESPOSTAS										
	Question. Nº1	Question. Nº2	Question. Nº3	Question. Nº4	Question. Nº5	Question. Nº6	Question. Nº7	Question. Nº8	Question. Nº9	Question. Nº10	Total
4. Alguns destes itens expressam mais do que uma ideia diferente?											
4.1 Não	X	-	X	X	X	X	-	X	X	X	8
4.2 Sim.	-	X	-	-	-	-	X	-	-	-	2
Quais?	-	(3.1)	-	-	-	-	(8.1); (10.1)	-	-	-	
5. Na sua opinião:											
5.1 os itens são completamente objectivos.	X	-	-	X	-	-	-	-	-	X	3
5.2 os aspectos importantes dos itens estão formulados objectivamente.	-	-	X	-	-	X	X	X	X	-	5
5.3 os aspectos importantes dos itens estão formulados muito genericamente.	-	X	-	-	X	-	-	-	-	-	2
Quais?		(3.1)			(2.6)						

QUESTÕES	RESPOSTAS										
	Question. Nº1	Question. Nº2	Question. Nº3	Question. Nº4	Question. Nº5	Question. Nº6	Question. Nº7	Question. Nº8	Question. Nº9	Question. Nº10	Total
6. Os itens suscitam-lhe facilmente uma tomada de posição?											
6.1 alguns itens são neutros, não suscitando à partida uma posição favorável ou desfavorável.	-	X	-	-	X	-	X	-	X	-	4
Quais?	-	(3.1)	-	-	(2.6); (4.2)	-	(2.6); (4.2)	-	(3.1)	-	-
6.2 A resposta aos itens é óbvia permitindo expressar, de forma clara, o nível de satisfação e de importância de cada um deles.	X	-	X	X	-	X	-	X	-	X	6
7. Existirão outros itens relevantes para a análise desta temática?											
7.1 Não.	X	-	-	X	X	-	-	X	-	X	5
7.2 Sim.	-	X	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Quais											